

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES INTERACTIONS SOCIALES DANS LE  
MÉTRO DE MONTRÉAL : CHERCHER LE SENS POUR ÉVITER LES  
CONTRESENS

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN SOCIOLOGIE

PAR  
MAXIME BOUCHER

MARS 2015

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire de maîtrise n'aurait pas été possible sans le soutien incontestable de mes parents et les conseils judicieux de ma compagne en science et dans la vie, Amel Gherbi.

J'adresse mes remerciements à mon directeur, M. Jean-Marie Lafortune, pour sa disponibilité, la qualité et la pertinence de ses recommandations et les nombreuses discussions qui ont contribué à mener à bien cette recherche.

J'adresse mes remerciements à mes collègues et amis qui m'ont inspiré dans la rédaction de ce mémoire. Du côté des professeurs, j'adresse mes remerciements particuliers à MM. Jean-François Côté et Louis Jacob qui agissent à titre de membres du jury pour l'évaluation de ce mémoire, pour la qualité et la rigueur de leurs enseignements et pour leur générosité. Je remercie également Mme Shirley Roy pour les discussions passionnantes qui m'ont permis d'affiner l'objet de cette recherche.

J'adresse mes remerciements aux usagers du métro de Montréal qui ont contribué significativement à cette recherche à travers les témoignages qu'ils ont livrés.

Enfin, j'adresse mes remerciements à la STM et aux professionnels qui m'ont permis de mieux connaître les rouages du métro de Montréal, tout en m'offrant des voies d'accès à de précieuses ressources.

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	viii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
MISE EN CONTEXTE.....	3
1.1 Objectifs de la recherche.....	6
1.2 STM et collaboration de recherche.....	8
1.3 Origine du problème.....	11
1.3.1 Mobilité et développement urbain.....	11
1.3.2 Difficultés du transport dans le métro.....	13
1.3.3 Prolongation du réseau de métro : un projet controversé.....	15
1.3.4 Convaincre les usagers.....	16
1.3.5 Réaménagement des voitures de métro.....	18
1.3.6 Azur, processus de conception des modèles MPM-10.....	20
1.3.7 Préoccupations du transporteur.....	28
1.4 Contribution à l'avancement des connaissances et retombées escomptées.....	29

1.5	Questions générales de la recherche .....	30
1.6	Hypothèses.....	31
CHAPITRE II CADRES THÉORIQUES ET CONCEPTUELS.....		33
2.1	Cadre théorique.....	33
2.1.1	Transformations et acceptabilité.....	33
2.1.2	Usages du lieu pratiqué .....	35
2.1.3	Milieus de vie et appropriation de l'espace .....	37
2.1.4	Loi du métro .....	40
2.1.5	« Tout ce qu'il faut savoir pour être membre » .....	41
2.1.6	Vers une typologie des voyageurs.....	43
2.1.7	Éléments de signalétique .....	47
2.1.8	Organisation interobjective et intersubjective dans le métro .....	48
2.1.9	Surpeuplement et stratégies.....	50
2.1.10	Conception et aménagement contraignants.....	51
2.1.11	Un « miroir grossissant ».....	53
2.1.12	Incivilités dans le métro de Paris.....	54
2.2	Définition des approches.....	57
2.2.1	Approche ethnographique inspirée de l'École de Chicago .....	57

2.2.2	Approche interactionniste dans le métro .....	59
2.3	Cadre conceptuel et définition des concepts .....	60
2.3.1	Ordre public .....	60
2.3.2	Ordre social .....	64
2.3.3	Ordre de l'interaction .....	67
2.3.4	Chevauchement des ordres et couplage flou .....	68
2.3.5	Vocabulaire de l'interaction .....	70
CHAPITRE III		
MÉTHODOLOGIE.....		75
3.1	Stratégie de collecte de données dans le métro de Montréal .....	75
3.2	Observations participantes .....	76
3.3	Portraits des répondants et entretiens semi-dirigés .....	78
3.3.1	Usagers du métro de Montréal .....	79
3.3.2	Employé de la STM.....	81
3.3.3	Dale Gilbert .....	81
3.3.4	Julie Laferrière.....	82
3.4	Analyse thématique et données qualitatives .....	84
3.5	Limites de la recherche .....	85
CHAPITRE IV		
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....		89

4.1	Qu'observe-t-on généralement dans le métro de Montréal ?.....	89
4.1.1	Paramètres « spatio-temporels ».....	89
4.1.2	Interactions sociales et comportements induits dans le métro de Montréal .....	93
4.2	Discussion des résultats .....	132
4.2.1	Comment améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal ?.....	137
	CONCLUSION.....	140
5.1	Conclusion .....	140
5.2	Ouverture .....	142
	ANNEXE A CARTOGRAPHIE DE SAN FRANCISCO .....	145
	ANNEXE B MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MR-63 .....	146
	ANNEXE C MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MR-73 .....	147
	ANNEXE D MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MPM-10 (AZUR).....	148
	ANNEXE E MODÈLE MPM-10 - INTERCIRCULATION .....	149
	ANNEXE F ÉCRANS TACTILES .....	150
	ANNEXE G MODÈLE MPM-10 - MAQUETTE .....	151

ANNEXE H	
MODÈLE MPM-10 – APPUIS-BRAS .....	152
ANNEXE I	
MODÈLES MR-63 – POIGNÉES .....	153
APPENDICE A	
CERTIFICAT ÉTHIQUE .....	154
APPENDICE B	
FORMULAIRES DE CONSENTEMENT .....	156
APPENDICE C	
CANEVAS D'ENTREVUES .....	172
BIBLIOGRAPHIE .....	175

## RÉSUMÉ

Il faut reconnaître d'emblée que le voyage dans le métro est éminemment social. Les occasions de rencontre avec autrui y sont fréquentes et enjoignent les voyageurs à des séquences d'actions bien précises. Prendre le métro à Montréal n'est pas une tâche complexe, surtout pour les habitués. Elle repose toutefois sur des savoir-faire normalisés et des compétences sociales qui s'appuient sur un bagage défini à travers les expériences de transport qui impliquent certaines formes de coordination entre les voyageurs, des mouvements chorégraphiés et une aisance pour la réussite, sans encombre, de mouvements ordonnés de la foule.

À l'instar des travaux réalisés dans les métros européens et étasuniens, nous montrons comment l'aménagement des voitures de métro et des quais a des incidences sur la qualité des interactions sociales entre les usagers, en prescrivant les voyageurs et en soumettant leurs actions à des restrictions précises.

La qualité des interactions sociales n'a pas fait l'objet d'un questionnement sérieux qui profiterait à l'amélioration de l'expérience de transport des voyageurs dans le métro de Montréal. Si l'intérêt d'une telle recherche trouve son bien-fondé dans sa capacité à soutenir les efforts de la Société de transport de Montréal (STM) dans le développement et la modernisation de son réseau, elle témoigne aussi clairement de la pertinence d'une approche sociale des voyages dans le métro inspirée de la sociologie d'Erving Goffman. C'est en élucidant le fonctionnement des interactions sociales dans le métro de Montréal qu'il a été possible d'expliquer où se trouvent plus précisément les difficultés qu'elles rencontrent dans leur relation avec l'espace aménagé des voitures de métro et des quais.

La méthode qualitative a permis, à travers des entretiens semi-dirigés menés auprès d'usagers, de dresser un portrait de leurs habitudes et de leurs façons de voyager en identifiant les facteurs qui participent à la qualité de leur expérience de transport parmi les autres passagers. C'est de cette manière qu'il a été possible de montrer que les usagers ne voyagent pas tous de la même façon, ni pour les mêmes raisons et que par conséquent, l'interprétation différenciée qu'ils font de leurs trajets dans le métro s'impose comme une difficulté éminente que nous proposons d'éclaircir.

**Mots-clés :** Interactions sociales; sociologie urbaine; métro de Montréal; aménagement; appropriation de l'espace; usages des espaces publics; micro-analyse; mobilité et développement urbain; expérience de voyage.

## INTRODUCTION

Les travaux réalisés dans les métros européens et étasuniens ont montré comment l'aménagement des voitures de métro et des quais a des incidences sur la qualité des interactions sociales entre les usagers, en soumettant notamment leurs actions et leurs interactions à des restrictions précises. Qu'en est-il dans le métro de Montréal ? L'objectif de cette étude consiste d'abord à présenter à l'aide d'une approche ethnographique et interactionniste les pratiques des usagers du métro de Montréal. Il s'agit ensuite d'expliquer comment l'aménagement des voitures de métro et des quais a une incidence sur leurs interactions sociales et sur leurs façons de s'appropriier l'espace.

Alors que le premier chapitre s'attaque à la problématique générale en présentant plusieurs repères historiques ainsi que nos préoccupations à l'égard du développement et de la modernisation du métro de Montréal, le deuxième chapitre présente les repères théoriques, issus principalement de la sociologie de Erving Goffman, qui encadrent le caractère empirique de cette recherche. Pour ce faire, nous présentons une sélection de travaux qui ont traité tour à tour des comportements sociaux des individus en contexte de transports collectifs. Ces travaux ont trait notamment aux facteurs qui ont une incidence sur les interactions sociales et les comportements des voyageurs, sur leurs façons de s'appropriier l'espace aménagé des voitures de métro, sur la qualité de leurs rapports avec les autres voyageurs, etc.

Le troisième chapitre aborde les questions méthodologiques. On y discute des stratégies de collecte de données dans le métro de Montréal ainsi que les repères méthodologique qui ont guidé celles-ci.

Le quatrième chapitre propose une discussion générale des résultats par une présentation simultanée de l'analyse des données recueillies et des résultats en réponse aux questions de recherche.

S'ensuit enfin au cinquième chapitre une conclusion qui présente une rétrospective des éléments qui ont été passés en revue dans l'ensemble du mémoire ainsi qu'une ouverture sur les propositions et les pistes de réflexion pour le développement des connaissances dans le champ de la mobilité urbaine et du développement des transports collectifs.

## CHAPITRE I

### MISE EN CONTEXTE

Lors de sa mise en service en 1966, le métro de Montréal a été conçu en tenant compte d'économies substantielles dans les coûts de construction permis par le petit gabarit à l'européenne de ses voitures. En faisant appel à plusieurs spécialistes dont la Régie autonome des transports parisiens (RATP), la STM a bénéficié de l'expertise française pour adapter le projet aux besoins spécifiques de Montréal. Dans sa phase de conceptualisation, la STM a opté pour des voitures plus petites et moins larges que la moyenne, ce qui leur permet de négocier des courbes plus prononcées. Ces voitures sont équipées du système sur pneumatiques développé en France dans les années 50. Elles peuvent ainsi monter et descendre des pentes plus abruptes que les voitures sur rail. Ces caractéristiques permettent de suivre les meilleures veines de roc, de minimiser la distance de creusage et de faire passer les deux voies dans un seul tunnel.

Parce que plus petites et moins larges, elles comportent le désavantage d'atteindre un taux de saturation de leur capacité d'accueil plus rapidement que la moyenne. Or, l'achalandage actuel est plus important qu'à l'époque de leur conception et dans les années à venir, ce problème n'ira qu'en s'accroissant avec une augmentation de 40% de l'achalandage sur l'ensemble du réseau de transport collectif attendue d'ici 2020 (STM, 2011, p. 7). La modernisation imminente du matériel roulant avec l'arrivée

progressive des nouvelles rames de métro nommées Azur produites par le consortium composé de Bombardier Transport et d'Alstom Transport (Bombardier, 2013) engage les responsables de la STM et les chercheurs à se pencher sur les besoins et les attentes des voyageurs. La conception et l'aménagement de celles-ci devront répondre aux critères et aux standards de l'industrie tout en permettant un design unique susceptible d'améliorer l'expérience quotidienne de transport d'un nombre important de voyageurs, dont plusieurs passent plus de dix heures hebdomadaires dans le métro, ce qui en fait pour eux plus qu'un moyen de transport, soit un milieu de vie. Sont ainsi mobilisés les idées et les concepts garantissant la fiabilité, la sécurité, la rapidité et le confort pour assurer plus de 293,3 millions de déplacements annuels enregistrés uniquement dans le métro (STM, 2011, p. 35). Pour ce faire, plusieurs facteurs entrent en ligne de compte.

Ces facteurs, qui comportent non seulement des défis sur le plan technique mais également sur le plan de la qualité des rapports entre les usagers, ont trait, d'une part, à l'aménagement de l'espace-temps, entendu comme les paramètres spatio-temporels ou « l'unité de temps et de lieu » (Depaule & Tastevin, 2008, p. 24) du métro, qui recouvre autant la conception et l'aménagement des voitures et des aires d'attentes, que les horaires qui dictent les temps de passage des rames de métro et la densité de population à l'intérieur de celles-ci. Ces facteurs relèvent, d'autre part, de la manière dont les usagers s'approprient ces aménagements dans leurs interactions sociales.

Dans cette étude, nous adoptons l'horizon 2020 du développement du métro de Montréal et les transformations majeures qui contribueront à modifier les façons de voyager de ses usagers. Ce sera l'occasion d'explorer cette période charnière de l'histoire du métro de Montréal pour rappeler quelques-uns des grands projets de la STM tels que le développement de son réseau de métro et la modernisation de son matériel roulant.

Cette première incursion dans cette partie (2010-2020) de la « grande histoire » du métro de Montréal s'avère particulièrement efficace pour mieux comprendre plusieurs enjeux de la mobilité urbaine. Elle nous renseigne également sur les visions du transporteur quant au développement de son réseau, les visions des gouvernements quant au transport collectif en général et les controverses qui sont inhérentes à ces questions. On découvrira en cours de route les facteurs qui contribuent à transformer les attentes des usagers et leurs façons de voyager dans le métro de Montréal et qui ont des effets sur les comportements des usagers et la qualité de leurs interactions sociales.

Par opposition à la « grande histoire » qui s'intéresse davantage aux transformations du métro qui sont induites par les visions du transporteur, nous examinerons les « récits d'usage » des voyageurs à travers leurs interactions sociales et leurs comportements à l'intérieur des voitures et sur les quais. Nous limitons l'étude au fonctionnement des interactions sociales et leur qualité à l'intérieur de ces zones, parce qu'il est plus difficile de couvrir toutes les parties qui composent les stations tels que les tourniquets, les escaliers, les aires destinées à la circulation de transit, etc. Davantage orientée sur les situations, cette étude relève de « ce qui se passe ici », « ce dont un individu est conscient à un moment donné, [et] que ce moment mobilise souvent d'autres individus (...) » (Goffman, 1991, p.16). Nous nous attacherons à expliquer comment se construisent les interactions sociales entre les usagers du métro à travers leurs comportements et la manière dont ils s'approprient l'espace des voitures de métro et des quais.

L'intrication de la modernisation du métro et les façons de voyager mérite d'être discutée car elle a peu fait l'attention des chercheurs jusqu'ici. Il s'agit d'un premier levier pour mieux comprendre comment le développement du réseau de métro et sa modernisation ont une incidence sur la satisfaction des expériences de transport en

commun et la qualité des interactions entre les voyageurs. La prise en compte de la qualité des interactions sociales et des habitudes de transport des usagers permet dans ce contexte de répondre en partie aux difficultés du transporteur notamment au plan des problèmes de surpopulation sur certains tronçons du réseau aux heures de pointe. La prise en compte de la qualité des interactions sociales et des habitudes de transport des usagers permet du même coup d'apporter des connaissances supplémentaires pour la conception des voitures de métro et des quais en proposant des pistes de réflexion basées sur l'observation des interactions sociales entre les usagers, sur leurs récits de pratique notamment à l'égard de leurs habitudes de transport dans le métro de Montréal et leurs façons de s'appropriation l'espace à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais.

Tout au long de cette étude, nous articulerons ces deux perspectives de façon à déceler comment l'une donne la mesure de l'autre, quels liens elles entretiennent, quels sont leurs effets concomitants et ultimement, quels sont – et quels peuvent être – les effets de ces grands projets sur la qualité des interactions sociales entre les usagers du métro de Montréal à plus long terme, c'est-à-dire d'ici 2020 avec l'aboutissement de plusieurs chantiers de développement du transporteur.

Le diagnostic est contextuel, il s'intéresse aux difficultés sur le plan technique des aménagements et sur le plan social des relations sociales entre les usagers. Le pronostic, parce qu'il est projectif, s'intéresse aux incidences des grands projets que développe la STM d'ici 2020 sur la qualité des interactions sociales entre les usagers.

### **1.1 Objectifs de la recherche**

Les travaux portant de près ou de loin sur les interactions sociales et les comportements dans le métro proviennent pour la grande majorité d'Europe (Augé,

1986, 2008; Floch, 1990; Deni, 2001; Joseph, 2004). On retrouve d'autres travaux du côté des États-Unis (Berkovich *et al.*, 2013) dont les articles publiés dans le web magazine Citylab.com, qui regroupent des recherches en provenance de nombreuses disciplines telles que le génie industriel, l'architecture, le design, la psychologie, la sociologie et l'anthropologie. On y présente les contributions de ces disciplines à une réflexion d'ensemble, partant des effets thérapeutiques des voyages dans le métro (Keller, 2012, 7 décembre) à l'installation d'objets et de mobiliers ingénieux (Jaffe, 2013, 21 juin) jusqu'au développement d'une application web permettant de cartographier la satisfaction des usagers par rapport au service de transports collectifs dans les villes de San Francisco, Genève et Zurich (Metcalf, 2013). (Voir annexe A).

On ne trouve aucune recherche sérieuse portant sur la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal, c'est pourquoi il apparaît important de clarifier tout de suite les objectifs qui guident notre recherche. D'une part, il s'agit d'opérationnaliser les concepts issus de la contribution théorique de Goffman en repartant de ces concepts pour aller sur le terrain, dans l'optique de voir plus et plus loin, pour tester et définir leur portée heuristique et pratique.

D'autre part, nous voulons proposer une réflexion qui saurait profiter de façon complémentaire aux efforts fournis actuellement par les acteurs, tels que la STM et la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), dans le développement des projets futurs en lien avec le métro de Montréal. Cette approche sociale inspirée de la sociologie de Goffman vise à montrer la pertinence de questionner la qualité des interactions sociales en partant du point de vue des usagers et en relevant les facteurs qui ont une incidence sur celles-ci.

## 1.2 STM et collaboration de recherche

On n'aurait pas pu envisager cette recherche et les façons de faire qui lui sont intrinsèques sans tirer profit d'une collaboration avec la STM. S'intéresser au métro, c'est aussi s'intéresser à l'organisation derrière celui-ci. Dans cette logique, le terrain c'est aussi un collaborateur de recherche qui facilite l'échange d'informations, qui réfère aux personnes susceptibles d'être les mieux disposées pour suivre, discuter et accompagner la recherche, qui coordonnent des actions si nécessaires, tels que les rendez-vous avec des acteurs stratégiques qui peuvent être plus difficiles à rejoindre. La STM, en agissant en tant que catalyseur d'informations dans cette recherche, nous a permis à plusieurs égards de développer une vision plus large et plus claire sur le réseau de métro, son fonctionnement et ses usagers.

Cette recherche est en outre très formatrice pour mieux comprendre les dynamiques de la collaboration avec le milieu, y cerner les écueils et développer des stratégies qui coïncident avec les façons de travailler du collaborateur. Si les bienfaits de la collaboration sont admis, ils demeurent néanmoins soumis à l'emprise d'une vision parfois sectorielle qui émane de la part des différents acteurs réunis autour d'un projet. On entend ici par vision sectorielle la disposition de chacun des acteurs à se retrancher dans son propre secteur d'activité en omettant les considérations pour les autres secteurs d'activités professionnelles susceptibles de contribuer significativement au développement des connaissances dans le domaine des transports collectifs en milieu urbain. Nous devons mobiliser un savoir propre à la sociologie et aux sciences humaines plus largement et l'appliquer au domaine du transport des usagers dans le métro de Montréal, sans toutefois négliger les compétences et les ressources du transporteur en termes de savoirs et de professionnels qui contribuent actuellement à mieux développer le métro de Montréal.

À ce propos, on peut aisément souligner que notre position dans cette recherche diffère en partie de celle qu'adopte la STM, ce qui contribue d'une certaine façon à délimiter les champs respectifs de l'action de recherche de chacun et permet d'élargir les perspectives et l'enrichissement mutuel au niveau des connaissances. Si les considérations sont communes et partagées entre les collaborateurs à l'égard de la nécessité de mieux développer les transports collectifs à Montréal, elles diffèrent toutefois au niveau de l'approche et du vocabulaire employé : les passagers sont considérés comme des clients par le transporteur, alors que nous les concevons comme des usagers.

La collaboration s'imposait comme une nécessité pour mener à bien cette recherche, sans quoi nous n'aurions eu accès qu'à des bribes d'informations en provenance du transporteur (les informations plus techniques sont difficilement accessibles) alors que de l'autre côté, les informations en provenance des usagers abondent. La confrontation entre ces deux sources d'information rend alors compte de problèmes complexes que la STM, seule, ne parvient pas à déceler, encore moins du côté des usagers. D'où le besoin d'avis variés pour pallier la vision sectorielle des usagers et de leur récit, et celle du transporteur dont la préoccupation vise la facilité d'accès à un service public. La présence des acteurs tels que les responsables de la STM et les usagers concernés par l'expérience de voyage dans le métro de Montréal devient dès lors impérative pour la recherche visant à améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro, et plus largement les services publics tels que les transports collectifs.

De façon pratique, cette méthode de travail est déjà présente dans les préoccupations de la STM. À preuve, les usagers ont été sollicités pour participer à plusieurs études concernant l'aménagement des nouvelles voitures de métro. Cette façon de faire est exigeante car elle repose sur un haut degré de collaboration qui implique une

participation d'un grand nombre d'usagers. La question de la participation soulève toutefois un enjeu central dans la définition des priorités quant à la conception et l'aménagement des nouvelles voitures de métro : quel processus transactionnel influence le plus les décisions ? Est-ce la STM, les bailleurs de fonds et les professionnels du transport, ou les usagers qui font contrepoids et qui sont les mieux placés pour déterminer leurs attentes et leurs besoins ?

Une collaboration efficace n'est possible qu'en présence de deux points cruciaux soulevés par Bilodeau, Lapierre & Marchand (2003) :

D'abord, il faut mieux diagnostiquer la situation : pourquoi faire un tel projet et dans quelle logique s'insère-t-il ?

Ensuite, il faut soutenir l'effort pour développer un projet commun : à quoi cette recherche répond-elle et comment pouvons-nous arriver à arrimer les efforts de la recherche à l'égard de l'amélioration de la qualité des interactions aux défis que pose l'expérience de transport ?

À ce titre, une première analyse documentaire s'impose pour connaître les différents projets de développement de la STM, plus spécifiquement l'arrivée graduelle des nouvelles rames de métro nommées Azur, leur conception et les controverses autour du développement du réseau de métro et de sa modernisation. Cette étape constitue un point important pour mieux définir l'examen du problème.

S'ensuit une seconde étape qui établit les bases de la dynamique inhérente à la collaboration avec la STM. Dans un premier temps, on cherche à présenter et à expliquer la pertinence du projet de recherche auprès du collaborateur. C'est l'idée de développer un projet commun. Cette seconde étape cède ensuite la place à un contexte favorable à la mobilisation de ressources telles que des acteurs clés et des études qualitatives à l'égard de la conception des nouvelles voitures de métro.

Enfin, c'est au dépôt du rapport de recherche (mémoire de maîtrise) que s'effectue un retour auprès du collaborateur pour diffuser les résultats sous forme de communication et établir un diagnostic final sur le partenariat lui-même : a-t-il été mené comme il se doit ? Quelles ont été les forces et les limites ? Quelles sont les retombées attendues et souhaitées par l'ensemble des collaborateurs ? Comment la recherche y répond-elle ?

### **1.3 Origine du problème**

#### **1.3.1 Mobilité et développement urbain**

La préhistoire des grands projets de développement du réseau de métro pour la décennie 2010-2020 – et du transport collectif de façon générale – débute avec l'appui en 2008 de la Ville de Montréal qui, dans son désir d'investir massivement, ne voulait pas manquer sa chance de faire de Montréal une ville tournée vers les transports collectifs. Le tout premier *Plan de transport* de Montréal se veut alors une proposition ambitieuse qui « consiste à faire du transport collectif le moyen privilégié de déplacement des personnes et un outil structurant du développement de Montréal. » (Ville de Montréal, 2008, p. 14). En outre, la Ville stipulait que Montréal « doit réduire de manière significative sa dépendance à l'automobile par des investissements massifs dans les modes de transport collectif et actif. » (STM, 2011, p. 11).

Ces projets de développement du réseau de métro place dans la ligne de mire d'importantes transformations telles que l'arrivée progressive en 2014 de la nouvelle rame de métro Azur, qui contribuera à la modernisation du métro de Montréal, les travaux de prolongement de la ligne Bleue, qui permettront d'ici 2020 de mieux desservir la population de l'Est de Montréal, et le prolongement de la ligne Orange

qui permettra de rejoindre la population du Nord-Ouest de l'île (secteur Bois-Franc). À cela s'ajoutent les services rapides par bus (SRB) sur les axes Pie-IX et Henri-Bourassa et la bonification du parc de bus de 400 véhicules. D'un point de vue technique, ces projets sont considérables. Avec l'arrivée de nouvelles stations et la modernisation des anciennes rames de métro, il faut s'attendre à voir de nouvelles façons de voyager.

Au Québec, on a trop souvent traité de façon séparée la planification des transports routier et collectif et l'aménagement du territoire. Mais dans la réalité, il existe des liens très étroits entre ces deux domaines des politiques publiques, qui doivent être pensées dans une perspective intégrée (DTTP, 2014, p. 17). Dans cette perspective, l'usager et ses besoins sont placés au cœur des initiatives (*ibid.*, p. 13) et pour cela, la STM « se doit de connaître sa clientèle actuelle et potentielle afin de mieux répondre à ses besoins » (Vaillancourt cité dans Association du transport urbain du Québec (ATUQ), 2012, p. 5). Parce que le métro et « [l]e transport collectif [en général sont] au centre de la vie des citoyens [...], [il faut concevoir que] la qualité de vie des personnes est en bonne partie liée à des transports en commun efficaces, performants et facilement accessibles » (DTTP, 2014, p. 3).

La STM, en tant que prestataire de services et joueur incontournable dans les processus de développement économique de la région de Montréal, contribue directement à la création d'emplois et à la production de richesses (*ibid.*). Elle contribue ainsi non seulement à améliorer la qualité de vie des citoyens, mais aussi au développement durable en participant de manière significative à réduire l'attrait de l'automobile (STM, 2011, p. 13) en assurant un transport fiable, sécuritaire, rapide et confortable.

Comme le souligne l'Institut de la statistique du Québec (cité dans STM, 2011, p. 23), la population de la région de Montréal augmentera au cours de la période 2006-2031 de plus de 700 000 personnes pour atteindre 4,3 millions, soit une hausse d'environ 20%. « Or, une telle croissance démographique entrainera nécessairement une augmentation des déplacements, ajoutant de la pression sur les réseaux routiers artériels et supérieurs de Montréal et du transport collectif déjà saturés à maints endroits » (*ibid.*). Cela se traduit notamment avec plus de 293,3 millions de déplacements annuellement, enregistrés uniquement dans le métro en 2010 (STM, 2011, p. 35). Or, la tendance s'accroîtra avec une prévision de 150 millions de déplacements supplémentaires d'ici 2020, ce qui porte le record d'achalandage à près de 540 millions de déplacements sur l'ensemble des réseaux de transport collectif à Montréal, soit une hausse de 40% par rapport à 2010 (*ibid.*, p. 7).

### **1.3.2 Difficultés du transport dans le métro**

Les enjeux du transport collectif qui concerne le métro de Montréal sont nombreux. Ils recouvrent notamment le développement et le déploiement du réseau de transport collectif, la modernisation des équipements et des infrastructures telles que certaines stations du réseau de métro ainsi que le matériel roulant, la gestion efficace des déplacements des usagers du transport collectif. On constate toutefois que les équipements et les infrastructures du réseau de métro présentent des signes importants d'obsolescence (CMM, 2011, p. 27). Plusieurs tronçons du réseau sont saturés aux heures de pointe, notamment à cause des pannes et des ralentissements de service occasionnés par certains comportements des usagers et de l'âge avancé du matériel roulant.

Une étude réalisée par la CMM (2011, p. 27) repère trois difficultés qui sont reliées directement à l'utilisation intensive et à l'âge du réseau initial du métro de Montréal.

Premièrement, le matériel roulant a dépassé sa durée de vie utile, les coûts d'entretien et d'exploitation augmentent, au même titre que les risques d'interruptions de service. Deuxièmement, plusieurs tronçons du réseau de métro sont saturés aux heures de pointe, soit entre 7h et 9h et entre 15h et 19h, principalement sur la ligne Orange de la station Montmorency en direction du centre-ville de Montréal, et sur la ligne Verte, dans sa portion centre-ville. Cela a pour effet d'augmenter la surpopulation dans le métro, l'entassement des usagers et donc des limites au niveau du potentiel d'accroissement de l'achalandage. Troisièmement, les équipements fixes tels que les tourniquets, les escaliers, les escalateurs, les cabines des changeurs sinon les stations elles-mêmes doivent être remplacés, modernisés ou tout simplement rénovés.

Or, un problème subsiste : ces trois difficultés auxquelles la STM fait face, et dont les effets sont concomitants, se traduisent notamment par des investissements insuffisants. À cet égard, Philippe Schnobb, nouveau président du conseil d'administration de la STM (depuis le 3 novembre 2013), souligne que

Ce sont des investissements qu'on doit faire pour maintenir la fiabilité des réseaux. Une clientèle satisfaite, ce sont des clients qui prennent des autobus qui arrivent à l'heure, et qui ne restent pas coincés dans une panne de métro. On n'a pas le choix, il faut faire des investissements, mais les revenus ne sont pas là. (Schnobb, 2013, cité dans Bisson, 2014).

Le transporteur se trouve au croisement de plusieurs défis reliés à la gestion efficace de son réseau de transport collectif, à la volonté de planifier son développement et aux moyens financiers octroyés pour assurer celles-ci. Autrement dit, entre son développement et les restrictions, les impératifs coûteux et les moyens restreints, l'obsolescence et la modernisation de son matériel roulant, la STM doit assurer l'efficacité des déplacements de ses passagers, en absorbant les restrictions budgétaires qui limitent les investissements et les grands projets de développement. Bien que les questions de gestion et de gouvernance soient cruciales, elles ne

constituent pas le problème ciblé dans cette étude. Il est toutefois d'une importance capitale de les mettre en exergue pour mieux les comprendre, car elles conduisent à d'autres questions plus générales sur les visions du développement des transports urbains à grande échelle et sur le travail qui est fait pour en définir les priorités.

### **1.3.3 Prolongation du réseau de métro : un projet controversé**

Lors d'une discussion tenue le 29 janvier 2014 avec le chercheur Dale Gilbert, qui s'est penché sur l'histoire du métro de Montréal, celui-ci a fait état de plusieurs difficultés des années 1970 qui se répercutent encore aujourd'hui. Comme il le mentionne, il s'agit d'une période de difficultés budgétaires, accompagnée dans les années 1980 par plusieurs grèves des employés de la STM (la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM) à cette époque), de nombreux arrêts dans le développement du métro au gré des changements de gouvernements ainsi que des reprises difficiles, etc. En bref, il s'agit depuis longtemps d'une épopée d'avancées difficiles, comme le souligne Gilbert.

Encore aujourd'hui, la STM est aux prises avec des difficultés quant aux recours aux ressources financières de l'État en raison de la situation des finances publiques et de la dégradation importante des infrastructures de transport et des viaducs (Bisson, 2014) qui créent chez les gouvernements des situations d'urgence. Mentionnons également les retards dans les politiques québécoises de mobilité durable pendant plus de deux ans, à cause d'un changement de ministre en 2012, puis en 2013 par un changement de gouvernement, et un modèle d'affaire des transports en commun qui ne génère pas les revenus suffisants (*ibid.*). L'engagement clair du Parti québécois, défait en avril 2014, en faveur du prolongement de la ligne Bleue, bien qu'il ait été bien accueilli par les élus montréalais, demeure controversé. Le nouveau

gouvernement libéral de Philippe Couillard remet en question cette décision pourtant déjà bien établie auprès des acteurs tels que la STM et la CMM :

Il y a le SLR, le train de l'Ouest, le prolongement du métro vers l'Est, des voies réservées, le boulevard Notre-Dame, le prolongement du métro à Laval. On veut favoriser le transport collectif, mais il faut s'assurer d'avoir les bonnes priorités. (Couillard, cité dans Lisée, 2014).

Il faut par ailleurs souligner que « [l]e bénéfice électoral lié au prolongement des lignes n'est pas très élevé » (Gilbert, cité dans Dugal, 2013), ce qui pourrait expliquer l'émergence de la difficulté à prioriser un projet plutôt qu'un autre, malgré la demande toujours croissante de transport collectif à Montréal. Malgré tout, Gilbert évoque l'idée que

Ce sont les décideurs publics et les élus qui doivent tenir un discours de telle sorte qu'ils orientent les choix publics et les choix sociaux qui doivent être faits en matière de mobilité notamment, en positionnant plus précisément le transport collectif vis-à-vis du transport routier et du transport individuel (Discussion privée avec Dale Gilbert, 29 janvier 2014).

Pour l'instant, on ne peut que montrer comment cette controverse met en cause des rapports de pouvoir inégaux entre les acteurs impliqués dans la question, soit la STM, la CMM et le gouvernement actuel, ce qui a pour effet de mettre en relief des visions différenciées des problèmes et des solutions de la congestion urbaine des réseaux routiers et du transport collectif à Montréal.

#### **1.3.4 Convaincre les usagers**

Le leadership du transporteur joue malgré tout un rôle important pour convaincre les voyageurs des bienfaits des transports collectifs. Du strict point de vue environnemental, la diminution du nombre d'automobiles dans les rues de Montréal

aura un impact concret et direct. L'image est forte : « un bus équivaut à 50 voitures de moins sur la route, et trois bus éliminent 1 km d'embouteillage » (STM, 2011, p. 55). L'offre de transports collectifs constitue une solution pérenne pour pallier les effets délétères de l'étalement urbain observés à Montréal : une forte dépendance à l'automobile, l'augmentation du nombre de déplacements et de leur durée et l'efficacité amoindrie et plus restreinte des services de transport collectif. Malgré les problèmes de congestion automobile qui sont de plus en plus préoccupants, les Montréalais ne veulent pas abandonner leur véhicule qui constitue toujours un symbole d'indépendance, au profit des transports collectifs, qui trop longtemps ont été associés à une représentation négative de la mobilité liée à la pauvreté (Gilbert, cité dans Dugal, 2013).

La STM mise par ailleurs sur une expérience de transport capable de se démarquer pour rendre le trajet plus convivial et agréable. C'est notamment pour ces raisons que le 25 septembre 2013, la STM a émis un communiqué de presse pour souligner le déploiement d'un réseau mobile à la fine pointe de la technologie dans le métro de Montréal. Il est écrit que « [t]out au long de leurs déplacements dans le métro, les clients du transport collectif de Montréal pourront naviguer sur le Web, visionner des vidéos, télécharger des pièces musicales, effectuer et recevoir des appels et plus encore. » (STM, 2013). Comme le mentionne Michel Labrecque, ancien président du conseil d'administration de la STM (2009-2013),

[...] nous permettons enfin l'utilisation des appareils sans fil à nos quelques 900 000 clients quotidiens se déplaçant dans le métro. Par cette initiative, nous répondons à l'un des objectifs du Plan stratégique 2020, soit celui d'offrir une expérience client bonifiée en la rendant plus conviviale et agréable [...] (*ibid.*).

D'un autre côté, il faut souligner que le choix du mode de transport dépend de sa capacité à s'adapter à une série d'activités. Le choix de la voiture vis-à-vis du métro

s'explique souvent par sa capacité à mieux « adhérer » à une combinaison de plusieurs activités dans un même trajet. Comme le souligne Isaac Joseph (1997, p. 135), dès lors que l'on conçoit les déplacements non plus seulement comme un trajet linéaire d'un point « A » à un point « B », par exemple, domicile-travail, mais davantage comme un enchaînement tel qu'on puisse profiter du retour du travail pour faire des emplettes, se rendre chez un ami ou pour un rendez-vous, et enfin revenir à la maison, on s'aperçoit qu'il y a des modes de transport plus efficaces. La voiture permet justement les enchaînements, à condition bien entendu d'avoir accès à du stationnement.

Il faut donc miser sur des moyens alternatifs tels que les cocktails de transport, beaucoup plus présents près des centres, qui consistent essentiellement en un mélange intelligent de moyens de transports permettant à chacun de se déplacer sans recourir uniquement à la voiture, mais plutôt aux modes de transports actifs et collectifs (Équiterre, 2014). Ainsi, l'idée ne vise pas l'abandon complet de la voiture, mais bien son utilisation plus modérée et plus équilibrée.

C'est donc une chose de se vouloir plus « attrayant » et convaincant en tant que prestataire de service pour mieux se distinguer de son principal concurrent, « la voiture solo ». Mais c'en est une autre d'assurer une pleine acceptabilité des projets de développement et de modernisation du métro auprès des élus et de la population montréalaise. C'est dans ce contexte qu'on parlera de bousculement dans les habitudes de transports des Montréalais : transports collectifs ou automobiles ?

### **1.3.5 Réaménagement des voitures de métro**

Si les règles de base sont toujours les mêmes en matière de transport collectif, c'est dans le but de promouvoir des déplacements qui garantissent confort, convivialité,

sécurité et accessibilité aux voyageurs. À cet égard, des efforts ont été apportés dans le métro pour assurer de tels déplacements, en tenant compte du contexte d'achalandage actuel et à venir. Les premières flottes de voitures de métro ont fait l'objet d'un réaménagement dans le but de faire face à l'augmentation de l'achalandage que la STM enregistre depuis 2006 (Tremblay, 2010).

Les modèles MR-63 (voir annexe B), qu'on retrouve sur les lignes Verte et Jaune, ont été commandés en 1963 par la Ville de Montréal lors de la construction du métro. À l'origine, ceux-ci pouvaient accueillir quarante sièges et suffisamment de place pour soixante passagers debout. Ces modèles sont maintenant dépourvus des sièges simples qui se trouvaient dans les sections avant et arrière des voitures. Les poteaux qui existaient à l'époque pour les voyageurs debout, ont été remplacés par des poteaux à trois branches (qui en font des tripodes). Cette solution permet aujourd'hui à une plus grande quantité d'usagers de se tenir de façon confortable et sécuritaire. Des étiquettes ont également été apposées sur plusieurs sièges simples pour en faire des places disponibles en priorité aux personnes à mobilité réduite. L'objectif est le même, favoriser le confort et la sécurité pour tous.

Les modèles MR-73 (voir annexe C) ont été commandés en 1973 par la Ville de Montréal lors du prolongement du réseau de métro. Tout comme dans les modèles de 1963, on retrouve quarante sièges et de la place pour environ soixante passagers debout. On les retrouve principalement sur les lignes Orange et Bleue. Ces modèles sont équipés de sièges plus ergonomiques pour les passagers et les conducteurs. En 2005, la STM a commencé à changer la configuration des sièges pour accommoder un plus grand nombre de passagers debout. On observe alors une diminution du nombre de sièges doubles, ce qui permet de laisser plus d'espace aux passagers. L'ajout de poteaux permet à ceux-ci de se tenir de façon sécuritaire. Au niveau de l'esthétique des voitures de métro, on opta pour un changement de couleur en passant

au bleu foncé. Il s'agit certes d'un réaménagement modeste pour les deux modèles, mais qui aura au moins permis de pallier temporairement les difficultés liées à la surpopulation des voitures de métro. C'est davantage avec l'arrivée des nouvelles rames de métro Azur que s'opérera une transformation plus importante du matériel roulant qui aura des incidences sur les façons de voyager.

Les nouvelles voitures de métro Azur (modèle MPM-10) (voir Annexe D), ont été commandées en 2010 et fabriquées par le Consortium Bombardier Alstom, en collaboration avec des professionnels qui possèdent une expertise en ergonomie cognitive et en design industriel. Conçues par la firme Labbé Designers et associés, ces nouvelles voitures sont pourvues d'un design permettant d'améliorer « (...) de façon significative l'expérience client, notamment grâce à un confort accru et à des systèmes d'information à la fine pointe de la technologie » (STM, 2012), tout en assurant un service pratique, sécuritaire et performant (*ibid.*).

L'apparition des nouvelles voitures se fera graduellement, malgré les retards actuels dans leur mise en fonction. Leur conception et leur aménagement présentent des différences notables par rapport aux anciens modèles. Elles ont été revues de façon à permettre de nouveaux concepts, en partant de jointures qui permettent l'intercirculation entre les voitures de métro (voir Annexe E) aux nouvelles dimensions des voitures jusqu'à leur aménagement intérieur.

### **1.3.6 Azur, processus de conception des modèles MPM-10**

En avril 2007, dans le cadre du renouvellement prévu de la flotte de voitures de métro, la STM a mandaté Léger Marketing pour réaliser une étude qualitative afin de mesurer les réactions et les opinions des employés, des clients avant des besoins spécifiques (mobilité réduite, petites personnes, déficience visuelle, déficience

auditive, etc.), des clients réguliers et occasionnels âgés de quinze ans ou plus et les acheteurs médias.

Plusieurs concepts ont été présentés aux répondants afin d'établir leurs préférences à l'égard des différents scénarios possibles. Dans la plupart des catégories, ils ont été amenés à donner leurs avis sur trois concepts préalablement retenus par la STM à l'égard de l'apparence extérieure et intérieure générale de la rame, de l'intercirculation entre les voitures, des baies de portes et des fenêtres, des strapontins (sièges rétractables), des points d'appui, des systèmes de communication, du contact avec l'opérateur du métro, des espaces dédiés à l'intérieur des voitures de métro et de l'impact du nouveau concept sur l'image de marque de la STM et les opportunités d'affaires.

#### **1.3.6.1 Apparences extérieures**

Selon cette étude, la majorité des répondants étaient en faveur d'un changement radical de l'apparence extérieure du métro. « Les éléments qui priment sur le plan de l'apparence extérieure sont essentiellement d'avoir un « look » différent avec un côté moderne et futuriste ainsi qu'une apparence d'efficacité (rapidité et sécurité) » (Léger Marketing, 2007).

#### **1.3.6.2 Aménagements intérieurs**

Concernant l'aménagement intérieur des voitures de métro, le concept d'intercirculation déjà en vogue en Europe a été approuvé par tous les participants de l'étude. En outre, les avantages de ce concept d'intercirculation sont nombreux, notamment parce que cette configuration permet une plus grande répartition des

usagers dans l'espace des voitures, une plus grande efficacité en cas d'évacuation et un entretien plus facile. Pour éviter que des passagers s'installent dans l'aire d'intercirculation, on l'a privée de points d'appui. L'idée est de permettre une circulation fluide et aisée, et non pas d'obstruer le passage d'une voiture à l'autre.

Les besoins exprimés par les participants à l'égard de l'aménagement intérieur des nouvelles voitures sont principalement reliés à la nécessité d'avoir un bon éclairage, des points d'appui nombreux et pratiques, des sièges confortables, un plancher luminescent, un espace de circulation dégagé ainsi qu'une facilité d'entretien. Les maîtres mots à l'égard de l'aménagement intérieur des nouvelles voitures sont : modernes, pratiques, sécuritaires et confortables.

#### **1.3.6.3 Les strapontins**

Option prisée en France, les strapontins sont des sièges escamotables qui peuvent être relevés en cas de forte affluence. Les participants sont mitigés par rapport à leur utilité. D'ailleurs, plusieurs ont souligné que ceux-ci comportent des inconvénients : les usagers n'auront pas tendance à les relever aux heures de fort achalandage, ils sont peu pratiques à l'utilisation, peu confortables et difficiles d'entretien. Bref, les participants n'estiment pas que les strapontins permettent réellement d'accroître le nombre de places assises et sont d'avis que ce type de siège ne devrait pas dépasser le tiers des places assises.

#### **1.3.6.4 Les points d'appui**

De façon générale, les participants souhaitent le plus de points d'appui possible, en autant que ceux-ci soient accessibles pour un maximum d'usagers, sans être

encombrants. Par exemple, les préférences ont été marquées pour une barre centrale triple, comme les tripodes qu'on retrouve dans les modèles MR-63, partant du plancher jusqu'au plafond. Également, les participants ont fait remarquer l'utilité de barres d'appui encadrant les portes d'accès aux voitures, des tiges de soutien au plafond ainsi qu'une barre d'appui en bordure des sièges qui irait jusqu'au plafond. Bref, les participants veulent une combinaison ingénieuse de points d'appui nombreux, non encombrants.

#### **1.3.6.5 Systèmes de communication**

##### *Intercoms*

Essentiels, les intercoms sont les seuls moyens pour entrer en contact direct avec l'opérateur du métro situé à l'avant des rames. Leur fonction est d'abord sécuritaire. L'intérêt d'un tel système s'est fait sentir surtout chez les personnes âgées. Les personnes aux besoins spécifiques, et particulièrement les personnes malentendantes, ont souligné l'importance d'un support visuel disponible sur les intercoms afin de faciliter la communication. Ils pourraient ainsi échanger avec l'opérateur du train en cas de problème par le biais de la lecture sur les lèvres. L'utilisation des intercoms demeure toutefois marginale, car la majorité des usagers ont mentionné qu'ils hésitent à les utiliser, car ils ont une vision « très restrictive de la notion d' « urgence » et [ils ont] peur de recevoir une amende » (Léger Marketing, 2007, p.7).

##### *Affichage dynamique*

L'affichage dynamique à l'intérieur des voitures où sont regroupées les différentes informations à l'égard de l'état du réseau, les horaires l'état du réseau, les horaires d'autobus disponibles à la station suivante, l'actualité, la météo et l'heure, a reçu une

forte approbation de la part de tous les participants. Ceux-ci ont montré une « certaine ouverture » (*ibid.*, p.8) concernant la présence de messages publicitaires. Plusieurs participants ont montré leur préférence à l'égard d'un contenu uniforme sur l'ensemble des écrans afin d'éviter une « sensation d'encombrement » (*ibid.*), c'est-à-dire une multiplication des informations à travers les voitures de métro.

#### *Écrans d'information et indicateurs de stations*

Les écrans tactiles (voir Annexe F) d'information pour faciliter les déplacements ont suscité un fort intérêt chez l'ensemble des répondants, principalement chez les jeunes usagers. Bien que plusieurs n'y voient pas une véritable nécessité, l'utilité de ces dispositifs pourrait être démontrée pour les touristes. Tous s'accordent sur le fait que ces dispositifs devraient être disposés à l'extérieur de la rame de métro, soit sur les quais ou près de la billetterie. Quant aux indicateurs de stations, ils s'avèrent d'une grande utilité pour l'ensemble des usagers. De façon générale, les répondants ont montré une préférence pour l'affichage des stations au centre du plafond de façon à demeurer visible de tous. Un écran présentant le réseau de métro en entier, avec en détails, les prochaines stations et les prochains passages d'autobus, a également suscité l'intérêt des répondants.

#### *Contact visuel avec l'opérateur du métro*

Le fait de pouvoir avoir accès visuellement à l'opérateur du métro à partir de la voiture, par l'entremise d'une porte vitrée, n'a pas suscité un grand intérêt de la part des répondants. Certains sont d'avis que cela augmenterait la sécurité dans le métro, alors que plusieurs y voient plutôt une possibilité de distraction pour l'opérateur (les usagers pourraient par exemple cogner dans la vitrine) ou encore une occasion d'être témoins d'incidents, ce qui pourrait nuire au sentiment de sécurité à bord du métro.

### *Espaces dédiés*

Prévoir des espaces dédiés aux personnes à mobilité réduite constitue une nécessité approuvée par tous les participants. La majorité d'entre eux s'entendent sur une combinaison d'espaces dédiés fixes dans certaines voitures de métro et d'espaces dédiés flexibles notamment où sont situés les strapontins, dans d'autres sections des voitures. À noter que les personnes en fauteuil roulant et les personnes malvoyantes accompagnées d'un chien utiliseront plus facilement les espaces dédiés fixes. À noter que les planchers des rames ont été conçus de façon à éviter que les chiens des personnes malvoyantes ne se prennent les ongles dans les intersections qui relient les voitures entre elles.

### *Impacts du nouveau concept sur l'image de la STM*

Les changements apportés par la STM avec ses nouvelles voitures de métro Azur ont été accueillis positivement par les acheteurs médias. Bien qu'il s'agisse d'un « pas dans la bonne direction », ces changements sont davantage interprétés comme un « passage obligatoire que comme une innovation facultative » (*ibid.*, p. 76). « C'était nécessaire, ils étaient en retard » (*ibid.*), soulignent-ils en désignant l'arrivée des nouvelles voitures de métro Azur.

L'introduction des nouvelles technologies de communication dans les voitures a reçu un excellent écho chez les acheteurs média, qui conseillent toutefois l'intégration de la technologie Bluetooth qui permettrait une diffusion à large échelle et le *e-paper*.

La plupart des acheteurs média apprécient le métro pour son potentiel de créativité, la visibilité qu'il leur offre quotidiennement, notamment en raison du fort achalandage,

la possibilité de cibler les gens actifs du centre-ville et que ceux-ci demeurent captifs le temps de leur trajet, ainsi que pour la qualité des modules d'affichage.

Les acheteurs média repèrent toutefois certains freins ou facteurs négatifs qui persistent encore, tels que les normes strictes et contraignantes établies par la STM en termes d'affichage. Ils voudraient une réglementation plus souple qui favorise « l'utilisation de l'espace offert dans son plein potentiel créatif qu'ils perçoivent tous comme étant très riche » (*ibid.*, p.66).

#### *Concept retenu par la STM*

Il faut attendre à l'été 2011 pour que le concept directeur des nouvelles voitures de métro fasse son apparition sous la forme de maquette (voir Annexe G), laquelle a été testée par différents groupes cibles tels que les usagers réguliers, les usagers avec des limitations fonctionnelles et des employés de la STM. Afin de s'assurer que le concept retenu à l'issue de l'étude réalisé par Léger Marketing corresponde aux besoins des usagers, l'équipe chargée du projet a dû valider plusieurs éléments, tels que « les dimensions précises des salons, des vestibules, des portes, des fenêtres, du profil des sièges (testés et choisi par les clients au printemps 2011), de la luminosité, de l'intégration des systèmes de communication, du positionnement et de la hauteur des tirettes de freins de secours, des interphones et des barres d'appui » (STM, 2012).

Le design des nouvelles voitures a profité des trente-cinq ans d'expérience de son créateur, le designer industriel Jean Labbé, qui a réalisé trente-six projets de transport de passagers sur rail en Asie, en Europe et en Amérique. Celui-ci décrit Azur non pas comme un métro, mais comme un train avec son habitacle ouvert de bout en bout.

Quand ils vont entrer dans le métro pour la première fois, la première chose, ça va être la qualité de l'éclairage. La deuxième, c'est quand ils vont entrer en contact avec les sièges. Et qu'ils vont se rendre compte que wow [...], non seulement il y a de l'espace mais il y a une qualité. Chaque chose a été pensée pour plaire! (Labbé, cité dans Tison & Leblanc, 2014).

Parmi la quantité de détails, il mentionne que « l'autre nouveauté qu'on ne voit absolument pas dans aucun métro sur la planète, c'est l'arrivée des appuis-bras » (*ibid.*) (voir Annexe H) qui sont disposés de façon à maximiser le confort et à dégager l'allée le plus possible.

Labbé signale qu'au moins vingt-cinq pourcent (25 %) des usagers préfèrent voyager dans le sens du mouvement, c'est pourquoi les sièges qui sont installés dans le sens du mouvement sont plus hauts, ce qui permet un meilleur confort et davantage de support que les autres sièges.

Le designer distingue deux sections à l'intérieur des voitures : les vestibules à l'entrée des voitures et les salons où sont regroupées les places assises et l'allée centrale. Les vestibules sont éclairés de façon différente des salons, de telle manière « que les gens, sans le savoir, [puissent] être amenés à se rendre dans les salons. [...] C'est dans la nature humaine de s'en aller vers la lumière, alors ce qu'on a fait c'est qu'on a voulu appliquer un peu le même principe » (*ibid.*).

Labbé mentionne par ailleurs que contrairement aux anciennes voitures, les sièges ne touchent pas au sol, ce qui permet de glisser des objets sous ces derniers de façon à les protéger et à éviter qu'ils n'empiètent sur l'espace disponible. En somme, l'idée maîtresse derrière ce concept est que le mobilier et les sièges « ne volent pas d'espace aux êtres humains » (*ibid.*).

### 1.3.7 Préoccupations du transporteur

Nous avons vu jusqu'à présent que le développement du métro de Montréal depuis son origine, a connu plusieurs difficultés, ce qui a eu pour effet de ralentir son développement. On tente ainsi de profiter de la modernisation du matériel roulant pour apporter des changements majeurs dans les façons de voyager.

Les résultats des études pilotées par Léger Marketing en 2007 et la STM en 2011 montrent l'état actuel des préoccupations du transporteur à l'égard de la conception et de l'aménagement des nouvelles voitures de métro. Ces préoccupations découlent d'un souci à l'endroit d'un environnement de transport sécuritaire, convivial, fonctionnel et efficace. En outre, ces résultats sont le fruit d'une prise en considération des attentes des différents types de participants à ces études.

On constate que la STM est disposée à répondre aux attentes et aux besoins des usagers réguliers et à mobilité réduite dans la mesure où les nouvelles voitures offriront un environnement accessible pour tous, adapté aux normes d'accessibilités universelles et permettant une cohabitation et une mixité des usages dans la répartition cohérente des places assises et des espaces dédiées.

La STM entend également faciliter le travail de ses employés pour qui l'importance est accordée à « un bon champ de vision pour le conducteur ainsi qu'une facilité d'entretien de l'extérieur des wagons » (Léger Marketing, 2007, p. 5). Le concept d'intercirculation s'est avéré très avantageux pour faciliter l'entretien à l'intérieur des voitures de métro.

Enfin, si la STM désire aller chercher plus d'investissements, elle doit également répondre aux attentes et aux besoins des acheteurs média. Ces derniers mentionnent

(*ibid.*, p. 76) que leur perception finale sera sous-jacente à trois facteurs (*ibid.*) : le coût d'affichage fixé par la STM ; la capacité de la STM à fournir des données de mesure d'achalandage et d'exposition ; la réglementation et les normes d'affichages établies par la STM.

On décèle toutefois un manque d'arguments qui porteraient à dire que les nouvelles voitures ont été conçues dans le souci véritable d'améliorer la qualité des interactions sociales entre les usagers. Or, les défis à relever pour accroître la qualité de leur expérience de transport ne reposent pas uniquement sur les facteurs qui ont été passés en revue jusqu'à présent, mais selon nous, ils impliquent également de s'intéresser à la qualité des rapports sociaux entre les usagers. Car avec les nouveaux records d'achalandage de 2011 et ceux anticipés d'ici 2020, il apparaît nécessaire de questionner les attentes des voyageurs à travers leur expérience de transport *avec* les autres usagers. Jusqu'à présent, cette question n'a pas fait l'objet d'une attention sérieuse par le transporteur, ce qui à terme, pourrait induire de nouvelles difficultés dans le métro de Montréal.

#### **1.4 Contribution à l'avancement des connaissances et retombées escomptées**

L'examen des expériences de transport au prisme des interactions entre les usagers ajoute un critère de conception au design actuel des voitures de métro. Il s'agit ici de réfléchir et de proposer une méthode qualitative inspirée par les travaux de Goffman pour élucider les interactions sociales dans le métro de Montréal, et ensuite déterminer quels sont les facteurs qui ont une incidence sur la qualité de celles-ci. Notre préoccupation est donc double : faire l'exercice d'une démarche analytique fondée sur un cadre théorique et une méthodologie résolument qualitative ; proposer des pistes de réflexion, notamment sous la forme de recommandations à la STM.

Nous supposons ainsi que chercher à accroître la qualité des interactions sociales entre les usagers constitue une façon nouvelle et intégrée qui saurait profiter au transporteur dans le développement de projets futurs, notamment au niveau des défis que connaissent les modes de transport collectif à l'égard du confort, de la convivialité, de la sécurité et de l'accessibilité.

Ainsi, la pertinence scientifique se situe au niveau du développement des connaissances à l'égard des interactions sociales dans les espaces publics et plus précisément dans le métro de Montréal. En employant les concepts issus de la sociologie des interactions sociales de Goffman, il nous est permis d'en faire ressortir la validité et leur potentiel heuristique pour étudier comment les usagers du métro de Montréal interagissent entre eux et comment l'aménagement des voitures et des quais contribuent à sa façon à façonner ces interactions.

La pertinence sociale de l'étude se situe au niveau du développement des connaissances disponibles dans les projets de modernisation du métro de Montréal, notamment des voitures de métro et des quais, mais aussi dans des projets futurs de développement du métro de Montréal. Cette nouvelle compréhension des interactions sociales entre les usagers du métro et l'espace aménagé des voitures et des quais pourra agir à titre de repères pour la STM dans la conception et l'aménagement de nouvelles stations de métro notamment.

### **1.5 Questions générales de la recherche**

Dans ce contexte, comment est-il possible d'améliorer la qualité des interactions sociales entre les usagers dans la conception et l'aménagement des voitures de métro, de manière à améliorer leur expérience de transport ?

Cette question générale sous-entend de mieux comprendre les comportements et les interactions sociales des usagers, leurs façons d'occuper l'espace aménagés des voitures et des quais, ce qu'ils font durant les trajets et comment ils le font, les comportements qu'ils adoptent dans ces espaces afin d'accroître leur confort, ce qu'ils en disent, etc.

De façon plus pratique, de quelles façons est-il possible de saisir la qualité des interactions sociales entre les usagers et sur leur satisfaction à l'égard de l'expérience de transport ? La discussion s'élabore ici d'un point de vue méthodologique, pour souligner notamment la valeur heuristique et pratique de cette étude.

## **1.6 Hypothèses**

Nous pouvons déjà émettre l'hypothèse à l'effet qu'une meilleure connaissance des pratiques d'interaction permet d'améliorer la conception des voitures de métro et des quais. Ainsi, questionner les façons de voyager des usagers, c'est, de façon pratique, chercher à comprendre leurs façons d'occuper l'espace des voitures et des quais, ce qu'ils font habituellement dans le métro, comment ils voyagent et quelles sont leurs activités dans le métro.

S'impose une seconde hypothèse à l'effet qu'employer et opérationnaliser la sociologie de Goffman dans le métro de Montréal permet de contribuer à la réflexion dans la conception et l'aménagement des voitures de métro et des quais de façon à améliorer la qualité des interactions sociales entre les usagers, et par extension, leur expérience de transport.

En somme, nous estimons que c'est en tenant compte des éléments qui participent à définir l'expérience de transport des usagers du métro de Montréal, qu'il est possible de développer celui-ci et de le moderniser en projetant des idées et des concepts novateurs permettant d'améliorer significativement le confort, la convivialité, la sécurité et l'accessibilité à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais.

## CHAPITRE II

### CADRES THÉORIQUES ET CONCEPTUELS

#### 2.1 Cadre théorique

Rappelons que nous nous intéressons à la fois à la conception des voitures actuelles et futures du métro de Montréal et aux façons de voyager des usagers. L'intrication de ces deux dimensions sera discutée dans ce chapitre à partir des différents repères théoriques issus d'une sélection de travaux qui ont traité tour à tour des interactions sociales des individus, plus précisément à travers les concepts développés par le sociologue Erving Goffman. Nous présentons également une sélection de travaux qui ont traité des pratiques, des usages et des formes d'appropriation des espaces publics, notamment le métro de Paris, de la signalétique qu'on y trouve et des ensembles de normes et de codes implicites et explicites qui règlent les trajets quotidiens.

##### 2.1.1 Transformations et acceptabilité

Dans le cadre de cette étude, l'acceptabilité d'une technologie désigne l'arrivée progressive des nouvelles voitures de métro ainsi que le développement du réseau de métro dans les régions plus éloignées sur l'île de Montréal. Le développement du réseau et de la modernisation du matériel roulant doivent être compris comme un projet unifié qui a des effets sur les façons de voyager des Montréalais.

Dominique Boullier (cité dans Joseph, 2004, p.14), dans un article paru en 2003 dans *Le Monde*, distingue trois formes d'acceptabilité d'une technologie. La première forme d'acceptabilité est commerciale : elle correspond à la pénétration effective d'une nouvelle technologie sur un marché. Dans cette mesure, le prolongement des lignes Bleue vers Anjou et Orange vers Laval aura ainsi pour effet d'inscrire un nouveau joueur sur le marché de la mobilité urbaine dans les régions plus éloignées de l'île de Montréal. L'arrivée de nouvelles stations de métro viendra stimuler la demande de transport, actuellement comblée par la voiture, sinon par quelques lignes d'autobus. Il s'agit de comprendre comment ces nouvelles stations, comme « corps étrangers » (Depaule & Tastevin, 2008, p.24), entreront dans les mœurs des Montréalais qui résident dans les régions plus éloignées de l'île.

Boullier parle ensuite d'« une acceptabilité qui correspond à sa capacité à s'intégrer dans des schémas d'usage, de valeurs et d'organisations préexistantes » cité dans Joseph, 2004, p.14). Ainsi, la bonification de l'offre de transport collectif par l'arrivée de nouvelles stations de métro aura pour effet de concurrencer le recours systématique à la voiture. Par ailleurs, la modernisation du matériel roulant aura certainement pour effet d'engendrer de nouveaux comportements et de nouvelles façons de voyager. Les impacts de ces transformations seront très certainement perceptibles, à la fois chez les non-usagers parce qu'ils devront désormais considérer le métro comme une alternative à la voiture, et à la fois chez les usagers actuels qui verront croître la population de voyageurs tout en devant apprivoiser le nouvel environnement dans lequel ils prendront place.

Enfin, Boullie évoque l'acceptabilité socio-politique établie à partir de l'évaluation de ses conséquences politiques et sociales. Concrètement, cela correspond à l'offre de transport plus attrayante dans les régions plus éloignées du centre avec l'arrivée de nouvelles stations de métro, la modernisation du réseau, l'impact de ces projets sur

les défis socio-environnementaux du développement du transport collectif plus généralement à Montréal, une augmentation de l'achalandage qui repose notamment sur la bonification de l'offre de transport et sur la qualité de l'expérience de transport, etc. Ce sera donc l'examen des grands projets de la STM et de leur conjugaison qui dira comment ils marqueront l'histoire à leur façon. C'est aussi dans la façon dont ils parviendront à apporter des changements notoires dans les façons de voyager qui traduira toute son acceptabilité au plan social et politique.

C'est avant tout la deuxième forme d'acceptabilité et par extension la troisième qui retiennent notre attention dans le cadre de cette étude, car nous voulons connaître quels seront les impacts de l'arrivée de ces nouvelles technologies du point de vue des interactions sociales. Autrement dit, quelles incidences auront l'arrivée des nouvelles stations et la modernisation du matériel roulant du métro de Montréal sur les schémas d'usages, de valeurs et d'organisation préexistants ? Cela suppose autant de transformations du point de vue technique (ergonomique, visuel, sonore) et technologiques (un métro modernisé et plus efficace) que social et relationnel (adaptation des interactions sociales et des comportements à l'intérieur de nouveaux schémas d'usages, appropriation de l'espace aménagé des nouvelles voitures de métro, etc.).

### **2.1.2 Usages du lieu pratiqué**

S'intéresser à la qualité des interactions sociales dans le métro, c'est définir un point de départ pour comprendre les modes de fonctionnement et d'organisation des individus dans l'espace aménagé des voitures de métro et des quais, leurs attentes à l'égard de ces aménagements et de leur expérience de voyage dans le métro. Il faut examiner le métro de Montréal comme un lieu où s'opèrent des changements sociaux, d'où l'idée d'examiner quelles seront les incidences de la modernisation du matériel

sur les schémas d'usages, de valeurs et d'organisation préexistants qui correspondent aux façons de voyager. Ainsi, « [r]emonter à l'usager à partir de l'usage, c'est présupposer un collectif constitué dans son rapport à un espace ou un bien défini comme public, à une administration ou un service réputé accessible. » (Joseph, 2004, p. 15).

Il faut souligner ici la contribution de Michel de Certeau (1990) à l'égard des précisions apportées aux notions de « lieu » et « d'espace ». D'abord le lieu en tant qu'ordre selon lequel des éléments sont distribués dans des rapports de coexistence et qui implique la stabilité, ensuite l'espace résultant de l'effet produit par les opérations qui l'orientent, le circonscrit, le temporalisent et l'amènent à fonctionner en unités polyvalentes de programmes conflictuels ou de proximités contractuelles (Certeau, 1990, p. 173). Ce détour est intéressant pour présenter l'espace des voitures de métro en tant que lieu pratiqué, investi par les usagers qui y tiennent autant de pratiques, d'habitudes que de façons de faire et d'usages.

Plusieurs dimensions varient au fil de la journée, c'est-à-dire que la voiture de métro peut être employée dans un sens ou dans l'autre selon la direction de la ligne de métro, que les usagers sont donc appelés à occuper l'espace à l'intérieur de celles-ci en fonction de cette variable (soit en faisant face aux portes qui ouvrent du côté du quai, ou soit en faisant face aux portes qui demeurent fermées du côté de la voie), que les flux d'usagers ne sont pas les mêmes à différents moments de la journée, et que pour cette raison, la vitesse de déplacement des voitures et des usagers qui circulent n'est pas la même. C'est une question d'organisation de l'espace en tant qu'il est à la fois direction, vitesse et temps. Or, cet espace pour qu'il puisse être espace compris à travers ces trois dimensions, nécessite d'être également compris à travers les usages et les façons de faire qui y prennent place *en tant que* vecteurs de direction, de vitesse

et de temps. Car vraisemblablement, ces trois dimensions peuvent changer significativement en fonction des usages.

À l'égard de la notion d'usage, Michel Pinson et Monique Pinçon-Charlot (2000) montrent comment une nouvelle conception de l'urbain a émergé dès la fin des années soixante-dix. Dans cette approche renouvelée de la conception des appareils et de l'espace urbain, on considère que ceux-ci ne sont jamais totalement définis sans la prise en compte des pratiques des individus qui y vivent et qui, par leurs activités mêmes, le construisent continûment. Plus encore, les usages dans la ville, qui sont à la fois des faits de société, de pratiques et de représentations, sont également des usages *de* la ville médiatisés par des définitions de l'espace urbain, dont l'étude montre que celui-ci a lui-même été façonné en référence à ces usages (Pinson, 2000).

La question se pose maintenant de savoir comment ces usages changent avec le temps et quelles sont leurs possibilités de transformation. La question se pose également de savoir comment les aménagements sont modifiés au fil des changements sociaux, des attentes et des besoins de la population. On peut déjà mentionner que la STM a eu recours aux usagers pour déterminer, sinon valider, les concepts dans l'aménagement des nouvelles voitures de métro. Ceux-ci les voulaient futuristes, au design moderne, avec plus d'espace et munis de systèmes de communication à la fine pointe de la technologie, sans oublier les préoccupations croissantes à l'égard de l'accessibilité universelle, d'où l'importance des espaces dédiés diversifiés (fixes et flexibles) et plus facilement accessibles.

### **2.1.3 Milieux de vie et appropriation de l'espace**

Bien que les usagers utilisent le métro pour leurs trajets quotidiens, courts ou longs, une chose est certaine, c'est qu'ils y passent un temps considérable, qui pour certains,

équivalent à près de 10 heures par semaine. Pas assez pour que ces lieux soient dotés d'équipements dignes des trains les plus célèbres pour leur agrément, mais suffisamment pour admettre tout de suite que le métro n'est pas qu'un simple mode de transport collectif, mais aussi un milieu de vie pour les Montréalais, qui entre dans la composition de leur univers quotidien. Cette conception tente donc de dépasser une approche fonctionnaliste du métro en proposant une dimension sociale où les usagers sont placés au centre de la réflexion.

Le métro agit comme une « parenthèse poreuse » (Depaule et Tastevin, 2008, p. 29),

[car] [1]a perméabilité des sphères quotidiennes, ou plutôt, dans ce cas, les transferts d'usages et de codes de la sphère domestique (l'habitation et le voisinage) à celle d'un transport public ne sont pas seulement imputables au fait que, par définition, le métro met matériellement en relation à travers l'espace de l'agglomération différents lieux et moments, caractérisés par leur hétérotopie (...) (*ibid.*).

C'est le paradoxe du métro : il est d'une certaine façon une « parenthèse mobile » (*ibid.*) dans l'espace urbain et dans l'emploi du temps des voyageurs, tout comme son utilisation ne peut être envisagée sans tenir compte des pratiques qui relèvent d'autres lieux et d'autres moments. C'est notamment pour cette raison qu'il est possible d'identifier les règles d'un « savoir-vivre » commun dans le métro par « le prolongement des convenances partagées dans l'espace de l'habitation et de son environnement immédiat » (*ibid.*) et leur projection dans l'espace social mobile du métro. Devant un tel constat, il est difficile de ne pas se référer à la sphère domestique. Dans cette conception, nous nous référons à l'idée que le métro de Montréal constitue pour ses usagers un temps de la vie quotidienne faisant partie d'une séquence qui le met en relation avec d'autres environnements, tels que le logement, le lieu de travail, le quartier résidentiel, etc. En outre, cette séquence

d'environnements est elle-même traversée par une séquence de mouvements. Ainsi, on comprend rapidement que pour la plupart, le voyage

ne commence ni se termine avec la séquence des stations parcourues dans le métro, mais, le plus souvent, emprunte aussi un autobus, un microbus, un taxi et, toujours, la marche à pied. Ces enchaînements s'inscrivent dans des rythmes collectifs, dont ils sont comme autant de variations, et qui appartiennent eux-mêmes aux grands rythmes de la ville (*ibid.*).

En outre, le métro considéré dans son ensemble, avec le déploiement de son réseau sur l'île de Montréal, ses stations toutes uniques pour leur qualités architecturales et artistiques, ses équipements et ses points d'accès, « [s]'est inséré dans l'ensemble des éléments structurants de l'espace de l'agglomération qu'il concourt à recomposer profondément » (*ibid.*).

C'est dans ce sens que nous souhaitons poursuivre la discussion, en inscrivant le métro de Montréal à titre de milieu de vie, dans la séquence des lieux faisant partie de l'habitat. Comme le propose François Ascher (2009), il faut questionner le temps de transport comme un temps urbain à part entière. C'est pour cette raison qu'à l'instar « d'habiter », voyager dans le métro de Montréal « c'est maîtriser un espace ou une série d'espaces en y accomplissant des pratiques quotidiennes » (Ségaud, 2007, p. 92).

En outre, c'est par un travail « d'appropriation » que deviennent possible les notions « d'habiter » et de « maîtrise d'un espace ». Pour que s'institue la maîtrise d'un espace, il faut nécessairement que s'accomplisse un travail d'appropriation de cet espace. La définition que nous retenons est celle de Lauwe, qui explique que

[s]'appropriier un espace, c'est établir une relation entre cet espace et le soi (se le rendre propre) par l'intermédiaire d'un ensemble de pratiques. Il s'agit donc d'attribuer de la signification à un lieu ; cela peut se faire au niveau sémantique, à travers les mots et par les objets et les symboles qui leur sont attachés. C'est un processus, un ensemble d'actions qui évidemment varient selon les sociétés, les époques, les individus et qui peuvent être assimilés à des rituels (Lauwe, cité dans Segaud, 2007, p. 95).

À cet égard, Joseph (1997, p. 134) mentionne que de manière générale, lorsqu'on évalue l'hospitalité d'un espace, il faut s'interroger sur la politique de l'offre qu'il met en œuvre, c'est-à-dire sur le degré auquel cet espace invite les individus à prendre place par les yeux, mais aussi par les pieds et par les mains. C'est en quelque sorte l'idée qu'on retient des préoccupations générales derrière la conception des nouvelles voitures du métro de Montréal : outre le fait qu'elles doivent être sécuritaires, pratiques et confortables, elles doivent faire également preuve d'une convivialité et d'une hospitalité qui plaisent aux usagers.

#### **2.1.4 Loi du métro**

Comme dans plusieurs lieux dont l'accès est restreint à celui qui consomme (café, restaurant) ou celui qui utilise (piscine publique, stationnement), le métro recèle des règles explicites et des règles implicites (Depaule & Tastevin, 2008, p. 24) qui se transforment au fil des innovations sociales et technologiques. L'accès au métro est avant tout contractuel entre l'utilisateur et le transporteur parce que l'utilisateur doit d'abord acquitter son titre de transport s'il veut acquérir le droit d'y être, de prendre place à l'intérieur des voitures de métro, s'il veut incarner le rôle d'utilisateur à l'instar des autres voyageurs. Il est également contractuel parce que l'utilisateur, pour qu'il participe au bon déroulement du voyage, doit conduire ses actions et ses comportements de la façon attendue par les autres.

De façon générale, le métro de Montréal offre à ses occupants une marge de manœuvre et de liberté qui est en principe restreinte et limitée comme c'est le cas dans les autres espaces publics. Il semble donc évident que chacun ne peut vivre une liberté totale « parce que le caractère codé et ordonné de la circulation métropolitaine impose à tout un chacun des comportements dont il ne saurait s'écarter qu'en s'exposant à être sanctionné » (Augé, 1986, p. 53). Les codes du métro, ou plutôt la « loi du métro » comme le souligne Augé, inscrit le parcours individuel dans une morale collective. Cette loi est éminemment sociale, elle est la même pour tous et confère à chacun un minimum d'identité collective (*ibid.*, p. 54). Plus complexe qu'elle ne paraît l'être, l'identité collective *dans* le métro relève également de sa capacité à créer des « membres » d'une même culture du transport.

#### **2.1.5 « Tout ce qu'il faut savoir pour être membre »**

Telle est la définition de la culture que retient Ward Goodenough (1957, cité dans Winkin, 2001, p. 14). Cette expression a le mérite de poser la question suivante : existe-t-il une culture du métro ? Parce que pour être « membre », il faut être prévisible (Birdwhistell, cité dans Winkin, 2001, p. 14), c'est-à-dire être en mesure d'adopter des comportements qui sont attendus des membres qui partagent cette même culture, notamment par la maîtrise minimale des règles explicites et implicites, les savoir-faire et les savoir-être qui sont latents et manifestes. Ainsi, comme tous les autres voyageurs dans le métro, l'individu qui prend le métro doit « faire tôt ou tard l'apprentissage en intériorisant des comportements dont la maîtrise le désigne aujourd'hui comme familier » (Depaule & Tastevin, 2008, p. 24).

En réalité, ce bien ou cet avantage acquis favorise bel et bien une catégorie d'utilisateurs, les *habitues*, qui se sont fait au système existant et ont appris à s'y conformer. Le malin génie du doute sur le changement protège, en fait, les connaisseurs du système, les véritables malins, réputés majoritairement parce qu'ils sont dispensés par définition de toute minorité, les usagers devenus professionnels du service. Sous l'utilisateur moyen, il y a l'habitué adapté à son trajet, notamment au trajet domicile-travail, compétent en matière de circulation et de communication, et autonome dans ses routines d'action (Joseph, 2004, p. 17).

Ainsi, l'utilisateur est « membre » parce qu'il maîtrise les règles explicites et implicites inhérentes au bon fonctionnement des voyages dans le métro. À la différence, on repère aisément l'utilisateur profane, l'utilisateur occasionnel ou le touriste parce qu'ils mobilisent un effort. Ainsi, c'est dans ce jeu d'exemples et de contre-exemples qu'on décèle ce que Depaule et Tastevin nomment « le mode d'emploi du métro, indicateur des convenances et des usages en vigueur » (2008, p.25).

S'il est vrai que les usagers font partie d'un ensemble érigé par l'apprentissage de ce mode d'emploi et par la maîtrise minimale des règles et convenances propres au métro, leurs attentes et pratiques singulières doivent être saisies tout autrement. Parce que l'utilisateur, dans cette conception,

devenir pièce singulière d'une collection d'usages plus ou moins typifiés [...], il tient un rôle dans un répertoire de rôles, devient corps ou partie d'un corps commun et, en cela, il réintègre la sphère de l'usage comme référent ergonomique ou communicationnel de son activité (Joseph, 2004, p. 15).

Autrement dit,

[s]aisis au pluriel, les usagers sont la référence de l'action, objets de mesures et qu'enquêtes, mais saisi au singulier, chaque utilisateur apparaît avec ses attentes et pratiques singulières comme un grain de sable qui risque de bloquer la machine (Jeannot, 1998, cité dans Joseph, 2004, p. 15).

Ainsi, Joseph mentionne que des « minorités » d'usagers envahissent désormais l'univers des services général et du transport en particulier. Parmi ceux-ci on retrouve les voyageurs occasionnels, les touristes, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les enfants. Ils entrent tous en scène avec leurs problèmes particuliers, comme des usagers incompetents pour le lot des usagers habitués, dans tel ou tel jeu de circonstances et comme demandeurs d'une attention singulière. C'est dans cet univers d'usagers différenciés, poursuit Joseph que se segmentent les revendications et les attentes « qui interpellent le politique de manière dispersée sur les conditions de son accès au bien public du transport » (*ibid.*, p.17).

### **2.1.6 Vers une typologie des voyageurs**

Pour poursuivre avec cette dernière idée d'un univers d'usagers différenciés, il faut se tourner du côté de Jean-Marie Floch (1990) qui explore à sa manière l'expérience des trajets dans le métro parisien ainsi que les différentes manières de vivre cette expérience. Ses analyses des trajets quotidiens vécus par les voyageurs lui permettent de créer quatre catégories d'usagers distribués selon leurs caractéristiques respectives et singulières, telles que leurs attentes, leurs comportements, leurs gestes et leurs façons de se déplacer dans le métro.

Son analyse se pose d'abord comme une proposition pour aborder le trajet comme un texte. Pourquoi ? D'abord parce que le trajet, comme n'importe quel texte, possède des clôtures qui l'organisent structurellement. À l'instar du texte, le trajet dans le métro possède des clôtures qui agissent comme des frontières, telles que les sorties qui impliquent symétriquement des entrées. Et tout comme le texte, le trajet peut faire l'objet d'une segmentation et d'un découpage en un nombre limité d'unités, d'étapes et de moments qui sont tous reliés entre eux par des règles (Floch, 1990, p. 21). La suite qui émerge des analyses de Floch montre que le trajet typique prend la forme

suiivante : Entrer – Valider – Accéder au quai – Monter dans la rame – En descendre – Sortir.

Seulement, ces unités ne coïncident pas forcément avec des espaces repérés et dénommés comme tels, faisant ici références aux couloirs, aux quais, etc., mais davantage à des séquences gestuelles (mobile/immobile, debout/assis, accéléré/ralenti) ou encore proxémiques (ouverture aux autres/repli sur soi, distance/proximité, rencontre frontale ou tangente) (*ibid.*, p. 21). Or, ces unités peuvent redécouper les lieux usuels du métro ou au contraire les regrouper en un seul espace. Enfin, comme un texte, le trajet suppose une orientation et pour cela, il peut être considéré comme une suite finalisée (*ibid.*, p. 22). Mais surtout, « aborder le trajet comme un texte, c'est postuler qu'il est signifiant » (*ibid.*) et qu'il mérite qu'on s'y attarde pour comprendre quels rôles il joue à travers l'expérience de transport.

Pour y parvenir, Floch étudie les séquences gestuelles (mouvements et positions globales) et les regroupe en deux catégories par une mise en opposition : discontinuité versus continuité. L'idée générale consiste surtout à comprendre comment les gens voyagent et non à comprendre dans quels buts ils voyagent. Floch reconnaît deux stratégies de trajets dans le métro : une stratégie de mise en discontinuité et une stratégie de mise en continuité. En projetant ces deux catégories sémantiques sur un carré sémiotique, Floch en reconnaît deux autres qui correspondent cette fois aux négations respectives des deux premières. On retrouve ainsi en négation à la discontinuité la non-discontinuité, et à la continuité, la non-continuité. Ces quatre types de stratégies – qui caractérisent quatre types de voyageurs – sont interdéfinis les uns par rapport aux autres. Ce sont quatre façons de vivre le trajet auxquels Floch attribue une valeur qualitative qui lui permet de constituer une typologie des voyageurs du métro : les arpenteurs, les pros, les somnambules et les flâneurs.

Les arpenteurs sont les voyageurs qui apprécient les trajets discontinus. Ils savent manier les parcours, leurs trajets quotidiens sont considérés comme des variations et des jeux de transformation qui produisent du sens. Par négation, les voyageurs de la non-discontinuité sont ceux qui sont les virtuoses quand il s'agit de passer les tourniquets. Ce sont les pros qui cherchent et qui réalisent les enchaînements. Floch utilise le terme « enchaînements » pour sa connotation sportive, car il évoque la fluidité, la tension et la maîtrise de la technique qui caractérisent la performance. Les pros n'attendent pas d'être en présence du tourniquet pour sortir leur titre de transport afin de le valider. Leur geste est sûr et économe. Ce sont ces voyageurs qui esquivent, slaloment et se faufilent parmi les autres usagers. Ce sont également ces voyageurs qui se mettent à un endroit précis sur le quai d'attente pour se retrouver exactement devant le prochain couloir de correspondance à leur sortie de la voiture du métro. À leur entrée dans la voiture de métro, ils prennent garde de ne pas se laisser enfermer en restant trop près d'un mur ou dans une section de la voiture de métro qui pourrait avoir le désavantage de ralentir leur cadence. Bref, les pros sont les maîtres de l'enchaînement et du « passer au-dessus » (*ibid.*, p. 31).

Les somnambules se rangent du côté de la continuité parce que le trajet quotidien en métro représente un moment neutre auquel ils pourront greffer d'autres pratiques signifiantes telles que lire et écouter de la musique. Floch utilise le terme « somnambules » parce qu'il évoque un état d'automatisme. Les somnambules sont ceux qui n'attribuent pas de sens particulier à leurs trajets, mis à part le fait que ceux-ci leur permettent de se déplacer quotidiennement. Les somnambules entretiennent la relation la plus physique avec l'espace des stations. Ils portent une attention particulière à la qualité des stations, leur densité et la régularité qu'elles proposent au flux important de circulation. Ils auront tendance à préférer les petites correspondances plutôt que les carrefours. Les flâneurs se rangent quant à eux du côté de la non-continuité. Les flâneurs sont des amateurs de bizarreries et de situations de

surgissement et d'émergence de l'inattendu. On les trouve regroupés autour d'une animation dans le métro, à écouter une prestation musicale ou encore à examiner des affiches publicitaires qui jalonnent les quais. En outre, les flâneurs aiment les stations qui donnent à voir autre chose que le métro lui-même.

Ces quatre types de voyageurs représentent quatre façons différentes de vivre le trajet et de les valoriser. Toutes ces façons de voyager supposent que le voyageur se fait le propre observateur de ses trajets et tend par la suite à en être le producteur. Il faut préciser toutefois que cette typologie est poreuse et qu'elle sert surtout à montrer quels sont les comportements différenciés qui prédominent dans le métro parisien. Elle est néanmoins intéressante pour montrer comment les usagers interprètent différemment leurs trajets et conduisent des actions différenciées, ce qui parfois entraîne des situations fâcheuses dans les déplacements. On peut reprendre à juste titre l'exemple caricatural des façons de circuler dans les escaliers mobiles : s'il vous plaît, à droite si vous n'êtes pas pressés, à gauche si vous descendez ou montez à toute vitesse. Bien que cet exemple puisse sembler trivial, il soulève plusieurs difficultés qui s'annoncent déjà périlleuses, c'est l'« empêtrement dans l'usage » dont parle Joseph (2004, p. 12). Autrement dit, il peut être chose aisée de monter et de descendre des voitures de métro lorsqu'il s'agit de transactions ordonnées entre les voyageurs, « mais ces usages simples, régulés par l'apprentissage des civilités minimales dans le métro, deviennent laborieux dès lors qu'il s'agit de mouvements de foule. » (*Ibid.*). D'où la fonction d'assistance confiée actuellement aux gérants de station de la STM dans la tâche de soutien aux déplacements aux heures de pointe. D'où également le recours à une signalétique qu'on retrouve un peu partout dans le réseau, y compris les marquages au sol des quais pour identifier l'endroit précis où s'ouvriront les portes des voitures, dont certains éléments suggèrent des actions qui permettent de rendre les déplacements plus fluides et d'autres rappellent aux usagers comment bien se comporter lors de leurs déplacements.

La signalétique dont il est question a été mise en place par la STM en 2010, sous le principe d'une campagne de sensibilisation titrée « On aime ça! », qui a bien entendu évolué à travers le temps et qu'on retrouve encore aujourd'hui. Le premier volet de la campagne voulait amener les voyageurs à prendre conscience que leurs comportements et leurs gestes ont un impact significatif sur le maintien de la qualité et de l'état des installations, la fiabilité des équipements ainsi que la fluidité et la rapidité des déplacements. (STM, 2010). En 2010, des affiches étaient disposées ça et là à l'intérieur des voitures de métro, sur les quais et dans les autobus. On pouvait y lire : « Tenir son sac à dos on aime ça! », « Ne pas retenir les portes on aime ça! », « Ne pas mettre ses pieds sur les bancs on aime ça! », « Libérer le passage on aime ça! ». Cette campagne de sensibilisation s'est transformée au fil des développements technologiques notamment avec l'arrivée des appareils sans fil dans le métro. On peut maintenant constater la présence d'affiches qui interpellent les voyageurs et tentent de les sensibiliser à l'égard notamment des discussions bruyantes au téléphone cellulaire.

### **2.1.7 Éléments de signalétique**

La signalétique dans le métro participe à sa façon à la fabrication d'un environnement hybride qui lie autant l'architecture que la sémiotique, et dans lequel les voyageurs disposent de nombreuses ressources pour accomplir leurs parcours. La signalétique demeure un support incontournable

de distribution de l'action [sur lequel] les voyageurs sont invités à s'appuyer pour réussir leurs déplacements. (...). [La signalétique] se fonde pour cela sur la mise en coopération de plusieurs modules graphiques qui sont pensés les uns par rapport aux autres (Denis & Pontille, 2010, p. 20).

Ils sont mis en place pour favoriser une cohérence dans l'aménagement qui soit capable de lier autant les propriétés sémiotiques que les propriétés pragmatiques dont sont pourvus ces objets. Ainsi, ces objets donnent des informations quant au

déplacement, aux façons de se déplacer à l'intérieur des stations et sur les quais, à la marche à suivre pour se rendre du point A au point B, en passant par les correspondances et les changements de ligne. Ces objets indiquent également comment prendre place à l'intérieur des voitures de métro, comment procéder à l'embarquement dans les voitures ou encore à qui céder la place (femmes enceintes, personnes handicapées, etc.).

La signalétique dans le métro peut par ailleurs être interrogée en fonction de la relation qu'elle tisse avec les usages effectifs. Elle n'est donc plus uniquement le fruit d'une coopération de plusieurs modules graphiques, mais plutôt le résultat des relations entre ceux-ci dans leurs relations avec les usagers qui y sont confrontés quotidiennement (Sharrock & Anderson, 1979, cités dans Dennis & Pontille, 2010, p. 13).

### **2.1.8 Organisation interobjective et intersubjective dans le métro**

De façon générale, lorsqu'on se tourne vers d'autres travaux d'anthropologie urbaine (Augé, 1986, 1992, 2008; Ascher, 2009), à l'instar des travaux de l'École de Chicago (2009), on repère différentes conceptions qui montrent que l'expérience des individus dans des espaces publics tels que les gares, les places publiques et les centres commerciaux, est influencée et se construit au travers des interactions qui y prennent place, mais aussi parce que ces espaces publics constituent un cadre de référence aux modalités de l'interaction en raison de leur caractère structurant.

À titre de référence plus près de notre objet, mentionnons l'intervention de Michela Deni (2001) qui va en quelque sorte dans le même sens : celle-ci montre que les relations qu'entretiennent les objets entre eux sont définies comme étant interobjectives en raison de leur réciprocité qui participe à la cohérence de

l'aménagement des voitures de métro. Ainsi, ces objets « construisent les espaces, et en même temps manipulent l'utilisateur et le dirigent vers des séquences d'action spécifiques et, par conséquent, modifient les interactions humaines » (Deni, 2001, p. 75). Deni conçoit donc que la relation intersubjective qui unit les usagers doit être envisagée à partir de sa structuration sur la base de l'organisation interobjective (*ibid.*). L'auteure mentionne les accoudoirs de sièges dans les espaces publics à titre d'objets qui promeuvent et garantissent des règles sociales, culturelles et morales moyennant une forme ou une autre de conditionnement proxémique, qui fonctionnent comme des marqueurs de frontières garantissant le respect de l'espace personnel; l'auteure mentionne aussi la forme des sièges et des banquettes qui prévoient des distances réciproques codifiées et des postures obligées (*ibid.*). Deni poursuit en indiquant que sur le plan intersubjectif, ces objets modifient les comportements des usagers sans la nécessité de faire appel explicitement à des compétences sociales ou morale. L'action de ces objets se traduit alors en des façons involontairement éduquées (*ibid.*).

Tous ces objets présents à l'intérieur des voitures de métro créent un environnement particulier : comme dans tout processus de signification, ces éléments n'ont pas de sens en eux-mêmes, mais contribuent à transformer et à augmenter « leurs *potentialités sémiotiques* dans leur relation avec les autres objets. Ils prennent ainsi une identité axiologique à *valeur relationnelle* » (*ibid.*, p. 76). C'est donc dans le rapport réciproque qui existe entre ces objets, qu'il soit paritaire, hiérarchique ou positionnel (Barthes, 1985, cité dans Deni, 2001, p. 76), que se construisent les espaces aménagés des quais et des voitures de métro et permet l'interprétation de ces espaces en eux-mêmes.

Concrètement, on peut vérifier cette analyse dans la disposition, dans la forme et dans la relation qui unit les différents objets qui composent l'équipement des voitures de métro et des quais. Il faut voir dans leurs caractéristiques comment elles

a) prescrivent *des configurations proxémiques* préconstituées, b) déterminent l'interprétation de l'espace, c) modifient le type de relations que les voyageurs entretiennent entre eux (Deni, 2001, p. 76).

Ainsi, la disposition des sièges et des banquettes, des points d'appui, des portes d'accès aux voitures de métro, sinon des sièges et des banquettes disposés sur les quais ainsi que la signalétique,

agit sur le plan proxémique en présupposant la mise en acte d'une syntaxe générale de séquences d'action, qui influence les modalités personnelles du voyage et les possibilités d'interaction des voyageurs (*ibid.*).

Comme dans tous les espaces publics, le métro réunit dans le même espace des personnes inconnues qui sont contraintes de voyager ensemble pour se rendre à un endroit spécifique. Comme dans de nombreux espaces publics, le métro prévoit une division de l'espace, notamment avec la délimitation entre les vestibules et les salons (Labbé, cité dans Tison et Leblanc, 2014, *op. cit.*), qui impose certaines dispositions proxémiques durant de courtes périodes qui peuvent être prolongées chez certains usagers.

### **2.1.9 Surpeuplement et stratégies**

C'est par la maîtrise de l'espace du métro que plusieurs usagers en viennent à développer des stratégies leur permettant d'éviter, dans une certaine mesure, les problèmes de surpeuplement causés par une série de facteurs tels que les ralentissements et les arrêts de service, la dimension actuelle des voitures de métro et

l'affluence importante des usagers qui convergent dans le métro aux heures de pointe. À cet effet, les chercheurs Mark Wardman et Gérard Whelan (cités dans Berkovich, Lu, Levine et Reddy, 2013) ont montré que les usagers sont sensibles aux facteurs « spatio-temporels » dans les voitures de métro. Les chercheurs se sont intéressés à savoir combien de temps les usagers sont-ils prêts à perdre et combien de temps sont-ils prêts à gagner pour éviter les situations de surpeuplement dans le métro. Leurs travaux ainsi que ceux de Pownall, Prior et Segal (cités dans Berkovich, Lu, Levine et Reddy, 2013) ont montré que plusieurs usagers préfèrent utiliser des moyens de transport plus lents, mais moins surpeuplés, alors que d'autres voyagent plus tôt ou plus tard ou attendent tout simplement le prochain passage du métro.

#### **2.1.10 Conception et aménagement contraignants**

Le constat de base autour des dynamiques d'occupation de l'espace des voitures de métro et des quais est assez clair : la conception et l'aménagement imposent aux usagers des possibilités de déplacement limitées, ce qui les contraint à s'ordonner les uns aux autres en prenant appui sur plusieurs éléments tels que la signalétique, la disposition du mobilier à l'intérieur des voitures et sur les quais et l'agencement des corps dans ces espaces.

C'est d'ailleurs tout l'argumentaire de José Ferreira (1996) lorsqu'il soutient que le métro parisien est aménagé de telle sorte qu'il favorise des rapports conflictuels entre les individus. À force d'observations attentives et de descriptions exhaustives, il parvient à identifier l'aménagement comme un facteur stable qui structure les comportements des usagers et leurs façons de prendre place à l'intérieur des voitures et sur les quais du métro parisien. Ferreira explique notamment que la disposition des barres d'accroche, des banquettes et des strapontins à l'intérieur des voitures, ainsi que leur configuration et leur ergonomie, incommode la fluidité de la circulation. Il

ajoute que l'espace aménagé des voitures favorise les conflits entre les usagers en distinguant particulièrement comment certains usagers sont en situation de privilèges parce qu'ils occupent une place de choix dans les espaces assis, ou sur un strapontin, alors que les autres sont confinés dans l'espace debout et encore, qu'en période de fort achalandage, les usagers ne prennent pas le soin de relever le strapontin pour faire plus de place aux autres. Il observe que « [b]eaucoup de voyageurs, lorsqu'ils sont debout, sont à l'affût constant d'une place assise sur le point de se libérer, ce qui les rend un peu frénétiques, inquiets et anxieux » (Ferreira, 1996, p. 17). Son intervention vise essentiellement à montrer comment « [u]n certain aménagement peut nous placer physiquement dans des situations qui peuvent empiéter, malgré nous, sur les libertés des autres ou générer de la convoitise, des frustrations, de la rancune, etc. » (*ibid.*, p. 12).

À la différence des règles explicites constituées notamment des éléments de signalétique que nous venons de voir, les règles implicites sont davantage ancrées dans le registre de l'informel. Elles participent toutefois au bon déroulement des voyages dans le métro, à l'instar des règles explicites.

S'il est vrai que ces règles implicites contribuent à paramétrer les convenances et les usages en vigueur dans le métro, faire fi de leur teneur reviendrait à nier leur importance et leur nécessité. Ainsi, l'explication d'ensemble de ces comportements

est sans doute à chercher soit du côté d'une absence de civisme dont les causes et les expressions sont multiples (mais l'absence de civisme est elle-même un signe plus qu'une cause), soit – et l'explication serait alors plus inquiétante – du côté d'une certaine arrogance du corps, l'aptitude à sauter le portillon étant vécue comme sa propre légitimation, comme fondant à elle seule le droit de mépriser le contrat social : mais il n'est pas exclu que cette médiocre performance participe dans bien des cas de l'illusion qu'ont les faibles de n'avoir pas besoin des autres parce qu'en fait ils en dépendent absolument. Là encore, la pratique du métro serait l'expression d'un certain état de société appréhendé dans l'une de ses dimensions singulières. (Augé, 1986, p. 81).

#### **2.1.11 Un « miroir grossissant »**

Marc Augé soulignait déjà que le métro « joue le rôle de miroir grossissant » (Augé, 1986, p. 28), thème repris par les sociologues Julien Damon et Pierre-Yves Cusset ont repris en ajoutant que les transports en commun plus généralement forment un miroir grossissant sur des phénomènes sociaux et d'évolutions beaucoup plus larges (Damon et Cusset cité dans RATP, 2012, p. 2). Selon les deux chercheurs, c'est notamment pour cette raison qu'un sentiment diffus d'un délitement du lien social est en partie dû à l'expérience quotidienne que l'on fait dans ces lieux de passage.

Le métro agit comme un miroir grossissant de phénomènes sociaux car il informe sur les mœurs d'une société. Le meilleur exemple a été rapporté par Feargus O'Sullivan (2014) lors de ses visites de différents métro en Europe. L'auteur montre comment d'une ville à une autre, les formes de courtoisie sont disparates et ne trouvent pas leur équivalence.

It always helps to know the local rules [...]. In London, dumped newspapers on trains are a form of courtesy. In Vienna, they are treated like something dead that the cat's dragged in. [...] If jamming the doors is taboo in Berlin, In Paris it's mandatory. Metro doors stay open so briefly before they buzz and slam that it can be nigh impossible for a crowd to get on without someone using a foot as a wedge. [...] It gives you a chance to show good manners. While officialdom strongly discourages it, it's considered polite in Paris to hold the doors so everyone behind you has time to jump on too (O'Sullivan, 2014).

Mais ces mêmes « politesses » ne sont pas partagées également par tous les Parisiens, car bien qu'elles soient valorisées, elles entraînent souvent des problèmes au-delà de leurs effets appréciés en situations isolées, qui seront à leur tour jugées comme une incivilité pour les autres voyageurs.

#### **2.1.12 Incivilités dans le métro de Paris**

Les incivilités sont pour plusieurs une « préoccupation nouvelle et massive » (Krémer, 2012). Elles supposent un certain état d'indifférence au caractère contractuel du transport dans le métro (Augé, 1986, p. 81). L'institut Ipsos en France a d'ailleurs posé la question suivante à mille personnes, début 2011 : « Dans votre vie personnelle, quel sujet vous cause le plus de difficultés ou de stress ? » (Ipsos, cité dans Krémer, 2012). S'est alors imposée à 60 % une préoccupation pour « Le manque de savoir-vivre, l'agressivité des gens » (*ibid.*) dans les espaces publics.

Consciente de ce problème, la RATP s'est lancée dans une vaste étude participative destinée à recueillir des anecdotes sur les incivilités rencontrées par les utilisateurs de son réseau. Pierre Mongin, président-directeur général de la RATP souligne que

[l]a montée de l'incivilité n'est rien d'autre qu'une perte de liberté, une rupture d'égalité et une négation de la fraternité. Mais cela va bien au-delà. Des bus de Londres au métro de Séoul, qu'exploite la RATP, partout s'impose la nécessité de codes universels qui rendent possibles et vivables des promiscuités éphémères et non choisies (Mongin, 2011).

Pour Richard Sennett (1998), les incivilités renvoient à la nature même de la société moderne (1998, p. 287). C'est « le fait de peser sur les autres de tout le poids de sa personnalité. C'est le déclin de la sociabilité produit par un tel comportement. ». Le sociologue François de Singly est un peu plus sévère lorsqu'il compare le métro au repas : « avant, il y avait un plan de table, désormais, c'est un buffet, avec de la bousculade » (Singly, cité dans Krémer, 2012).

La RATP désigne les incivilités plutôt comme « des phénomènes disparates, depuis les actes de salissure et de dégradation jusqu'aux conflits à propos du bruit ou des occupations d'espace en passant par les contacts agressifs ou discourtois » (*ibid.*, p. 2).

Un total de 1 898 messages, qui ont donné lieu à 1 160 commentaires et à plus de 130 000 votes, ont été enregistrés sur le site web *chervoisindeftransport.fr* destiné à l'étude de la RATP. Les résultats obtenus, selon les messages et les commentaires recueillis sur le site web, ont permis à la RATP de déployer sa campagne « Restons civils sur toute la ligne » pour promouvoir la civilité dans les espaces de son réseau. Les comportements les plus décriés par les usagers de la RATP ont été analysés, puis classés en cinq catégories.

On retrouve tout d'abord les incivilités liées à la gestion du mouvement. Ces incivilités ont trait à la vitesse de déplacement des usagers. Certains cherchent à aller plus vite que le reste de la foule ou au contraire, d'autres désirent voyager plus lentement. Les auteurs de ce type d'incivilités ont tendance, par exemple, à gêner la

circulation dans les couloirs ou dans les mouvements d'embarquement/débarquement des voitures de métro.

Les incivilités liées à des conflits de territoires sont les plus présentes. Les auteurs de ce type d'incivilité sont ceux qui ne cèdent pas leur place aux femmes enceintes ou aux personnes âgées, qui monopolisent plusieurs places assises avec leurs jambes ou des objets tels que leur sac, qui demeurent assis sur un strapontin en cas d'affluence importante, ou encore qui s'appuient sur la barre centrale du métro de façon à gêner l'accès aux autres usagers.

Les incivilités liées au brouillage de la frontière espace public/espace privé relèvent de deux types de situation. On retrouve d'abord dans cette catégorie les situations d'intrusion d'éléments privés dans l'espace public tels que des discussions bruyantes au téléphone et l'écoute de baladeur sans les écouteurs, sans oublier certaines pratiques telles que se maquiller à l'heure de pointe du matin.

On retrouve ensuite dans cette catégorie les situations de dévalorisation de l'espace public par les voyageurs qui jettent leurs détritiques sur le sol ou qui collent leur chewing-gum sur un siège. Ces situations sont considérées comme étant inciviles car elles renvoient au fait « de faire des choses dans l'espace public que l'on ne devrait pas faire dans l'espace privé et, d'autre part, au fait de faire des choses que l'on ne ferait même pas dans l'espace privé » (RATP, 2012, p. 22).

Les préoccupations croissantes en matière d'hygiène et de santé publique ont contribué à renforcer et à rationaliser la mise à distance des individus par rapport aux comportements qui pourraient donner lieu à une contamination éventuelle. Ainsi, se laver les oreilles, se gratter, cracher, manger et boire, se curer le nez, se couper les

ongles, éternuer et se moucher, sont jugés incivils parce qu'ils sont considérés aujourd'hui comme étant tabous.

Les auteurs mentionnent en dernier lieu les incivilités liées à un non-respect des rituels d'interaction. Bien que celles-ci ne soient pas spécifiques aux situations que l'on retrouve dans le métro, elles n'en demeurent pas moins fréquentes. La densité dans le métro est telle qu'elle rend très probable autant « les offenses territoriales que les manquements aux rituels qui permettent de les rendre plus acceptables » (*ibid.*, p. 23). Cette catégorie d'incivilité correspond ni plus ni moins au manque de politesse et de courtoisie tels que ne pas dire pardon ou demander une place assise de façon brutale.

## **2.2 Définition des approches**

### **2.2.1 Approche ethnographique inspirée de l'École de Chicago**

La ville se caractérise par trois traits (Joseph, 1997, p.133) : d'abord par l'hétérogénéité rassemblée des populations, ce qui revient à l'étrangéité ; ensuite la densité des relations, c'est-à-dire la multiplicité des allégeances et des appartenances ; enfin la superficialité des échanges. Et le métro, s'il est un miroir grossissant des phénomènes sociaux plus larges, peut-il reprendre pour son propre compte ces trois traits ? Rappelons que

c'est précisément ce qui intéresse la sociologie urbaine, puisque celle-ci prend pour objet le rapport entre deux expériences, privée et publique, entre l'univers du chez-soi et celui de la rencontre, entre la familiarité d'un cercle de voisins et l'accessibilité aux espaces publics, le domaine de tout un chacun (*ibid.*, p. 136).

Si ces questions ont traversé l'écologie urbaine telle que la concevait l'École de Chicago (cité dans Joseph et Grafmeyer, 2009) dans le traitement des formes régulières d'ajustement ou de conflit produites par la coexistence de différents types de population sur un même territoire, la microsociologie à laquelle se rapporte cette étude doit les poser à son tour en s'intéressant plus particulièrement à l'alignement des conduites en situation de transport dans le métro de Montréal, plutôt qu'à celle des communautés dans l'espace social de la ville (Joseph, 1998, p. 73). L'analyse porte donc sur la structure des interactions sociales dans le métro de Montréal, qui constitue « une occasion quotidienne de rassemblements [...] et, avec ces rassemblements, d'épreuves normatives sur le propre et l'impropre, le convenable et le tolérable dans nos sociétés » (*ibid.*).

Inspirée de l'École de Chicago, l'approche ethnographique préconisée dans le contexte de cette étude consiste à vivre d'abord et avant tout l'expérience de transport du point de vue de l'utilisateur. L'anthropologie anglo-saxonne utilise le terme « ethnographie » pour désigner cette démarche. Le terrain ne s'apparente toutefois pas aux voyages « exotiques » des anthropologues plus classiques, mais s'inscrit plutôt dans l'expérience du terrain à l'intérieur de son propre pays, de sa propre ville, parmi ses semblables. L'immersion est donc domestique (endotique).

Ainsi, ce n'est pas « l'étude d'une communauté; c'est l'étude qui s'est déroulée dans une communauté » (Goffman, cité dans Winkin, 2001, p. 154). De la même façon que Goffman, faire de la recherche *dans* le métro consiste à prendre le métro pour un réservoir de comportements (Winkin, 2001, p. 154). Il s'agit autrement dit de se fonder parmi les autres voyageurs pour mieux comprendre et étudier leurs interactions sociales et leurs comportements en situation, et la structure de ces interactions sociales et de ces comportements sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro. L'étude dans le métro vaut pour et par elle-même, mais elle offre aussi une

ouverture sur la société globale qui permet l'existence de règles de conduite. C'est ici que l'ethnographie minutieuse des comportements et des interactions sociales des usagers trouve sa justification. L'approche ethnographique se superpose à l'étude des conduites en situation et montre la structure des échanges ordinaires dans des lieux publics. Elle consiste à privilégier les entretiens semi-dirigés, les observations directes et participantes, et la tenue d'un journal de bord pour consigner les observations.

### **2.2.2 Approche interactionniste dans le métro**

C'est l'intrication d'un cadre équipé, de l'appropriation et d'un contexte propre au métro qui nous intéresse parce qu'elle permet d'élucider plus aisément et avec une plus grande densité les interactions sociales et leur qualité.

Mais qu'en est-il des paramètres d'observation ? Que doit être l'objet plus global de ces observations ? Car il ne faut pas observer uniquement les interactions sociales et les comportements des usagers, il faut également observer les effets contraignants de l'aménagement et ses incidences sur la qualité des interactions sociales. Pour saisir les interactions sociales *en tant* qu'elles existent comme objet déterminé par l'intrication de l'appropriation des espaces aménagés des voitures de métro par les usagers et par les effets contraignants de ces derniers, nous nous tournons vers une seconde approche préconisée par Louis Quéré (1987). L'approche interactionniste telle que Quéré l'entend, met à profit cette résonance issue de l'intrication des deux dimensions que nous venons de voir, pour montrer les « actions qui se déterminent les unes les autres, en termes d'individus dont l'identité subjective émerge de leurs interactions avec d'autres individus et avec leur environnement physique et social » (Quéré, 1987, p. 49.)

### **2.3 Cadre conceptuel et définition des concepts**

Explorer les relations qui unissent les concepts mis en œuvre dans cette étude repose, comme le suggère Goffman (1988, p. 191-192), sur la délinéation préliminaire des différents ordres sociaux auxquels ils appartiennent. Nous proposons dans un premier temps d'isoler chacun des ordres sociaux définis par Goffman, qui opèrent sur différents registres et qu'on retrouve dans le métro de Montréal. Nous parviendrons ensuite à préciser les liens logiques entre les concepts à travers ces trois ordres, nous permettant d'interroger la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal.

#### **2.3.1 Ordre public**

L'ordre public est fondé sur un droit de regard, c'est-à-dire sur un principe d'accessibilité et de disponibilité des personnes présentes. Ces dernières tendent alors, tout en s'exposant, à maîtriser les impressions qu'elles produisent sur autrui et à s'observer tout en agissant. Cet ordre concerne l'ensemble des règles et des conventions qui renvoient aux comportements prescrits dans le cadre de la vie publique. Il enjoint les individus à ne pas s'écarter de ces comportements jugés admissibles en public sous peine de réprimandes.

On l'a vu, les incivilités décriées par les usagers de la RATP sont tributaires de comportements qui viennent perturber l'ordre public. Mais ces comportements sont d'ordinaire assez marginaux et c'est pour cette raison que leur apparition dans l'espace public est aussi choquante : elle montre la vulnérabilité de l'ordre de la vie publique, ce qui peut constituer une source potentiel de stress reliée à l'occupation de certains espaces publics. D'où la nécessité croissante de faire obstacle aux incivilités notamment en réduisant ce qui les favorise dans l'aménagement des voitures de métro

et des quais. D'où également la nécessité de s'y pencher plus sérieusement dans les projets de développement et de modernisation du métro de la STM.

On aurait tort de penser que les incivilités décriées par les usagers de la RATP sont les seuls fruits d'une « éventuelle dé-civilisation des mœurs », comme le laisse entendre le sociologue Julien Damon, au sens « [d]'une régression dans ce « processus de civilisation » décrit par le sociologue Norbert Elias, qui repose sur la domestication de l'agressivité et sur l'adoption de convenances dressant entre les corps une frontière invisible » (Damon, cité dans Krémer, 2012). Plusieurs de ces incivilités sont plutôt les symptômes manifestes d'un empêchement dans l'usage (Joseph, 2004, *op. cit.*) qui correspond à la difficulté de faire usage des civilités minimales dans le métro en contexte de grande affluence.

On aurait également tort de penser qu'avec la montée des incivilités s'installe une certaine forme de chaos. Dans le métro, la circulation sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro est plus ordonnée qu'elle ne le laisse paraître à première vue. Mais alors « comment l'ordre est-il possible » ? On retrouve chez Parsons cette idée de système où la « société possède ses propres mécanismes de régulation qui maintiennent l'ordre – l'ordre social. Pour Goffman, l'interaction possède ses propres mécanismes de régulation, qui maintiennent l'ordre – l'ordre de l'interaction » (Winkin, 1988, p. 62). Ces mécanismes de régulation sont toutefois fragiles, tout comme l'ordre qu'ils protègent. Ainsi, tant chez Parsons que chez Goffman, le monde social est précaire et l'ordre n'y est jamais vraiment garanti. Mais alors, comment les usagers font-ils pour s'ordonner les uns aux autres sans heurt et non de façons quelconques et conflictuelles ? (Quéré, 1987, p. 48).

On retrouve chez Ross (cité dans Goffman, 1973b, p. 21) une première façon d'explorer ces questions:

quand tous ceux qui se rencontrent ou se dépassent sur des voies encombrées prennent le temps et la peine nécessaires pour éviter les collisions, la foule est alors « ordonnée », [...] au fond de la notion d'ordre social, on trouve la même idée. Les membres d'une communauté ordonnée ne s'écartent pas de leur route pour s'agresser mutuellement. De plus, chaque fois que leurs trajectoires interfèrent, ils font les ajustements nécessaires pour échapper à la collision, et ils les font selon une certaine règle conventionnelle (*ibid.*).

Julie Laferrière illustre à sa manière l'idée derrière de foule ordonnée :

Ça fourmille dans toutes les directions, mais ce qui est beau à voir, c'est la coordination et l'harmonie au sein du chaos. À part quelques faux pas et quelques collisions anodines, le bal des usagers est joliment chorégraphié (Laferrière, 2012, 5 novembre)

La circulation sur les quais du métro et dans l'action d'embarquer/débarquer des voitures renvoie d'abord au principe de visibilité mutuelle entre les usagers. Autrement dit, la circulation est possible grâce à une « succession d'*arrangements de visibilité* tout à fait ritualisés » (Joseph, 1998, p. 36) qui constitue un principe fondamental de l'ordre public.

Il faut concevoir que l'ordre public n'existe qu'en présence d'accommodements. On entend par *accommodement* les « [a]ccommodements spatiaux et territoriaux, mais aussi [les] transactions sur un objet de tout autre nature qu'un corps ou un espace, [c'est-à-dire] la face » (*ibid.*).

L'accommodement tel que nous le désignons est double : d'une part, il est fondé sur l'ordre spatial de circulation où la fluidité est assurée par

une sorte de dissuasion coopérative, [...] et émerge des rencontres qui demandent à chaque participant des méthodes et des procédures de justification par lesquelles chacun rend compte de ses activités devant autrui, protège sa face et celle des autres (*ibid.*).

Autrement dit, pour que s'opère une réciprocité, une personne doit pouvoir « compter sur le tact et la probité d'autrui pour sauver la face et l'image qu'elle a d'elle-même » (Goffman, 1974, p. 39).

D'autre part, l'accommodement régit des arrangements territoriaux entre les usagers. Il faut chercher du côté de l'éthologie pour approfondir la notion de *territoire*. Ainsi, les arrangements territoriaux correspondent à une forme de négociation implicite « d'un espace fixe, situationnel ou personnel sur lequel un ayant droit exerce un contrôle et dont il défend les limites » (Joseph, 1998, p. 124). Le territoire peut aussi bien désigner l'espace personnel d'un individu dont la taille peut varier ou peut encore désigner un équipement physique tel qu'un siège, situé spatialement dans la voiture de métro ou sur le quai et auquel l'individu s'attache et revendique l'utilisation durant l'activité de déplacement (*ibid.*).

L'accommodement renvoie par ailleurs « à la dimension dialogique de tout rituel : toute prestation appelle une contre-prestation » (*ibid.*). Ainsi, tout comportement ritualisé appelle à des « acte[s] formel[s] et conventionnalisés[s] par [lesquels] un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue, à cet objet ou à son représentant » (Goffman, 1973b, p. 73).

Dans *Les Formes élémentaires de la vie religieuse*, Durkheim (1968) parlait déjà de rituels qu'il distinguait en deux classes. D'abord, les rituels positifs consistent à rendre hommage de nombreuses façons à l'aide de différentes offrandes, ce qui implique une proximité entre l'offrant et le récipiendaire. Ensuite, les rituels négatifs

signifient une interdiction, un évitement, un écart ; c'est de cette façon que Goffman considère les réserves et le droit à la tranquillité propres à l'ordre public.

C'est pour ainsi dire toute l'idée de la thèse classique selon laquelle les « rites positifs affirment et confirment la relation sociale qui unit l'offrant aux récipiendaires. Manquer à un rite positif est un affront ; à un rite négatif, une violation » (Goffman, 1973b, p.73). Ainsi, ne pas s'excuser après un accrochage constitue un manquement à un rite positif ; empiéter sur le territoire d'autrui constitue un manquement à un rite négatif.

La structure dialogique des rituels est partout et elle peut s'observer aisément entre les usagers du métro de Montréal : l'un peut se livrer à des « parades d'intention », c'est-à-dire le « déploiement visible d'une intention » (Joseph, 1998, p. 53) et l'autre à un balayage visuel de l'espace disponible qu'il pourra occuper. De même, la coprésence dans les voitures de métro repose sur des échanges réciproques qui « témoignent de toute la palette conventionnelle d'accords et d'arrangements ou de répulsions et de réserves inhérentes à l'organisation des usages de l'espace public. » (Joseph, 1998, p. 46). Ainsi, les usagers classent les informations de façons à se prémunir de toute forme d'agression :

[i]ls attribuent des intentions, apprécient les situations (apparences normales ou situations d'alarme), perçoivent des coalitions ou des collusions, savent quels sont ceux qui, dans leur champ de visibilité, vont ensemble, etc. Ils jouent de ces apparences concertées pour s'orienter dans leur activité (*ibid.*).

### 2.3.2 Ordre social

L'ordre social constitue le domaine des choses propres aux rencontres dans des lieux désignés. Un « lieu comportemental donné » (Goffman, 1988, p. 196) prédispose les

individus à adopter des comportements attendus en ces lieux. Par exemple, les situations sociales que deux individus ou plus créent à l'intérieur d'un cadre – comme dans un bar, à l'intérieur d'une boutique, dans un salon ou dans le métro – sont réglées en fonction des convenances attendues en ces lieux.

Il existe donc des règles (Goffman, 1973b, p. 18-19) pour prendre et pour terminer un tour de parole (le vendeur dans la boutique adresse des salutations avant que ne le fasse le client), des normes qui synchronisent le processus à l'œuvre dans les échanges de regards (lorsque se courtisent deux personnes dans un bar ou dans le métro), une étiquette propre pour commencer une rencontre et pour la terminer (remerciements et salutations à la suite d'une transaction dans une boutique).

De façon générale, Goffman (1973b, p. 12) désigne par « ordre social » les rapports qu'un ensemble quelconque de gens entretiennent les uns avec les autres et avec des classes déterminées d'objets paraissant universellement sujets à des règles fondamentales de nature restrictive et permissive. Ainsi, quand des personnes s'engagent dans des rapports mutuels réglés, elles le font en employant des pratiques sociales courantes, c'est-à-dire des modèles d'adaptation aux règles. « Ces modèles aux motivations diverses et aux fonctionnements variés du comportement réel, ces routines associées aux règles fondamentales, tout cela constitue ce qu'on pourrait appeler un « ordre social » » (*ibid.*).

Dans cette mesure, le fonctionnement de l'ordre social, à l'instar de l'ordre public, règle en quelque sorte les paramètres propres aux rencontres : au cœur de ces deux types d'ordre on retrouve des comportements ritualisés, assujettis à des règles fondamentales et des modèles convenus.

La différence se situe à plusieurs endroits : elle provient d'abord du degré d'engagement que chacun des deux ordres exige des individus. L'*engagement* désigne ici

l'obligation sociale que s'impose une personne dès lors qu'elle s'implique dans un rôle ou une action conjointe et dont l'intensité varie de la distraction à l'emballement selon les autres obligations qui sont les siennes sur d'autres scènes (Joseph, 1998, p. 123).

Prenons un exemple qui n'appartient pas à Goffman pour illustrer le fonctionnement de base de ces deux types d'ordre, comportant des niveaux d'engagement distincts : un individu qui circule sur le quai achalandé d'une station de métro pour en rejoindre d'autres (des collègues par exemple), s'engage dans cette tâche sans la nécessité de porter une attention sérieuse à chacun des autres usagers parmi lesquels il circule. Il ne cherche pas en chacun d'eux une attention particulière ou une éventuelle discussion. Il se contentera toutefois d'éviter les collisions et d'anticiper toute manœuvre qui pourrait nuire ou ralentir la cadence du trafic. Il est, comme dirait Goffman (1973b, p. 21), une unité véhiculaire qui suit la circulation. À la différence, l'ordre social exige un plus grand degré d'engagement de la part des individus. Poursuivons avec notre exemple : lorsque ce même individu fait son entrée sur les lieux du rendez-vous (par exemple près d'une sortie de métro), il le fait toujours de façon à éviter de rompre l'ordre public, c'est-à-dire en poursuivant ses manœuvres de circulation de la façon attendue par les autres unités véhiculaires. Il devra toutefois s'engager plus sérieusement pour repérer les individus qui doivent eux aussi l'y rejoindre. Et c'est ce degré d'attention plus particulière qui leur permet de se repérer mutuellement. Le centre d'attention est donc déplacé : d'une part se poursuivent les mouvements de circulation auxquels les individus doivent porter une attention minimale pour éviter les collisions, d'autre part, ils doivent confirmer par des regards et une gestuelle ritualisée qu'ils ont bien pris connaissance de la présence des autres et anticipent la rencontre imminente qui mènera à des salutations plus formelles et des

façons convenues dans le groupe pour le faire (telle façon d'échanger une poignées de mains ; dans tel ordre ; salutations verbales et rires habituels de l'un et de l'autre).

### 2.3.3 Ordre de l'interaction

L'ordre de l'interaction appartient au domaine du face-à-face, « un domaine dont la méthode d'analyse préférée est la micro-analyse » (*ibid.*, p. 191), et dont l'extraction analytique appelle à poser un regard encore plus pointu sur ce qui se passe à l'intérieur de la rencontre en face-à-face. Il faut, comme Goffman, voir dans la conceptualisation de l'ordre de l'interaction, une forme d'ordre social, mais qui se situe au niveau de l'interaction.

Il y a des formes d'interaction dans la vie, qui se sont unifiées par l'usage et les répétitions constantes que leur ont fait subir des sujets qui doivent, malgré leur hétérogénéité, parvenir rapidement à un accord pour travailler (Goffman, 1988, p. 209).

À l'instar des autres types d'ordre, l'ordre de l'interaction fonctionne sur la base de comportements ritualisés dont la syntaxe est érigée sur le mode de « *l'activité interprétative* des participants à l'interaction » (Bonicco, 2008, p. 28). Il est évident que chacun des individus qui entre dans une situation sociale porte en lui une biographie déjà riche d'interactions passées avec d'autres individus, c'est notamment pour cette raison que

[n]ous ne pourrions pas cesser de prêter attention à des étrangers en notre présence si leur apparence et leurs manières ne projetaient pas des intentions pacifiques, ou un cours d'action qui soit identifiable et non menaçant, et de telles lectures ne peuvent être faites que sur la base d'expériences passées et de savoir culturel (Goffman, 1988, p.197).

Ces formes d'intention sont de plus enracinées dans des « sentiments subjectifs qui permettent ainsi à l'empathie de jouer un rôle appréciable » (Goffman, 1988, p. 209).

Encore une fois, c'est le niveau d'engagement qui permet de comprendre de quel ordre relève les situations sociales qu'on observe dans la vie de tous les jours,

[c]ar l'absorption et l'engagement des participants – ou seulement leur attention – sont toujours des éléments déterminants dans l'ordre de l'interaction, et ces états cognitifs ne peuvent être soutenus sur de longues périodes de temps, de même qu'ils ne peuvent aisément surmonter des délais et des interruptions forcés (Goffman, 1988, p. 192).

Pour reprendre le langage durkheimien, l'ordre de l'interaction est une réalité *sui generis* (Bonicco, 2008, p. 28) parce qu'il ne se limite pas à un « lieu comportement donné », c'est-à-dire un lieu qui prédispose les individus à adopter des comportements attendus en ces lieux. L'ordre de l'interaction existe par-delà toute situation sociale se déroulant dans les lieux publics et privés ; sa prévalence dans les lieux publics, sans qu'elle soit limitée à ces lieux, exhorte les individus à des formes d'interaction ritualisées qui se sont unifiées par l'usage et qui, comme le dirait Schütz (cité dans Berger et Luckmann, 2012 [1966], p. 129) ont acquis avec le temps un statut en tant qu'entité reconnaissables et mémorables.

#### **2.3.4 Chevauchement des ordres et couplage flou**

La sociologie durkheimienne de la connaissance a montré les dynamiques structurantes des représentations collectives à travers l'incorporation des logiques structurales dans les pratiques des individus. S'il faut voir en toute chose une société, il faut également retenir une consigne provisoire proposée par Goffman (Joseph, 1998, p. 7) : entre l'ordre structural et l'ordre de l'interaction, le rapport est un « couplage flou ».

On s'accorde ici avec Durkheim pour dire que ce « couplage flou » représente surtout l'effet du poids de la « synthèse des consciences individuelles qui forment le « type idéal » de la société, son corpus moral » (Rolland, 2005). C'est là précisément qu'on retrouve concrètement la manifestation des règles propres aux rassemblements dans les lieux publics (Joseph, 1998, p. 7) et les civilités ordinaires auxquelles ces situations appellent (inattention polie, courtoisie gestuelle, droit à la tranquillité).

Le fonctionnement de ces trois types d'ordre doit être pris dans leur rapport avec les structures sociales qui composent la vie de tous les jours. On peut alors avancer que les normes et les règles empiètent sur l'individu de deux façons distinctes : « en tant qu'obligations qui exigent qu'il fasse (ou s'abstienne de faire) quelque chose quant aux autres, et en tant qu'attentes qui lui font espérer à juste titre que les autres feront (ou prendront garde de faire) quelque chose quant à lui » (Goffman, 1973b, p. 102). Autrement dit, le couplage flou dont parle Goffman peut se résumer en une interface qui existe entre l'ordre de l'interaction et les éléments qui participent à l'organisation sociale dans leurs aspects les plus traditionnels (Goffman, 1988, p. 205).

En d'autres termes, il existe un système d'adéquation, d'où l'idée d'un couplage flou, qui peut être appréhendé dans l'incorporation chez les individus des normes et des règles. Ainsi, dans l'ordre de l'interaction, on retrouve autant une conception sociologique qui met l'accent sur le poids des structures, comme on retrouve une conception qui cette fois-ci, met l'accent sur les compétences et le rôle de l'acteur (Nizet et Rigaux, 2005, p. 7) dans ses relations sociales. Poser autrement, on peut se demander « quels principes sous-tendent les structures sociales dans les rituels de contact ? » (Goffman, 1988, p. 213).

### 2.3.5 Vocabulaire de l'interaction

Jusqu'à présent, nous avons passé en revue et défini quelques concepts qui appartiennent à l'un ou l'autre des différents ordres, ou à tous comme c'est le cas avec le concept d'engagement. La tâche qui nous incombe maintenant consiste à définir les concepts plus spécifiques au domaine du face-à-face, c'est-à-dire à l'ordre de l'interaction.

L'ordre de l'interaction et son vocabulaire – Joseph nomme ainsi son travail d'organisation des concepts – sont liés par la logique et la cohérence qui permettent d'étudier sérieusement les interactions sociales dans le métro de Montréal. Ce vocabulaire constitue l'appareillage conceptuel capable de cerner le fonctionnement à l'œuvre qui opère à l'intérieur des interactions sociales. Ce vocabulaire constitue en outre le guide d'observation dont nous nous sommes muni pour réaliser les observations participantes dans le métro de Montréal. Ainsi, ces concepts permettent de mieux cibler les éléments à observer pour bien comprendre les mécanismes qui entrent dans la constitution de l'ordre de l'interaction.

Pour guider l'étude de ces comportements, nous nous référerons aux concepts déployés à travers la sociologie de Goffman et appuyés par un travail d'affinage proposé par Isaac Joseph (1998, p. 123-124). Pour parler d'un ordre de l'interaction, ce dernier identifie les concepts phares chez Goffman, les regroupe pour enfin isoler conceptuellement cet ordre. Ces concepts sont centraux pour l'étude de la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal car ils permettent de répertorier d'une part les menus détails des interactions sociales et de leur fonctionnement, eu égard aux ordres auxquels ils se rapportent, et d'autre part de nommer précisément les paramètres qui forment l'unité spatio-temporelle dans laquelle se déroulent ces interactions. Nous parvenons ainsi à préciser la relation générale qui unit les usagers

dans le métro à travers leurs interactions, non seulement avec l'espace aménagé des voitures et des quais, mais aussi avec les autres usagers. C'est par ailleurs dans cette relation qu'il est possible de déterminer quels sont les comportements et les interactions sociales qui sont ordonnés, eu égard aux trois ordres identifiés. C'est enfin dans cette relation qu'il est possible de déterminer la relation qui unit les usagers aux règles explicites du transporteur et aux règles implicites dictées par les convenances habituelles dans le métro et par extension à un système de règles qui appartiennent à chacun des trois ordres.

*L'interaction sociale* peut être définie comme une action réciproque qu'exercent les partenaires dans des *situations sociales* – deux individus ou plus – d'un échange lorsqu'ils sont en présence les uns des autres. Les interactions sociales peuvent être focalisées, par exemple dans des situations de face-à-face ou dans les conversations, ou non focalisées, par exemple dans les situations de coprésence dans les espaces publics tels que la rue et le métro.

Ces situations sociales constituent des espaces-temps définis conventionnellement où deux personnes ou plus sont coprésentes ou communiquent et contrôlent mutuellement leur apparence, leur langage corporel et leurs activités. Ce sont les situations sociales qui fournissent « le théâtre naturel dans lequel toutes les démonstrations corporelles sont jouées et dans lequel toutes les démonstrations corporelles sont lues » (Goffman, 1988, p. 196).

Nous dirons alors que ces interactions sociales prennent place à l'intérieur d'un *contexte*, c'est-à-dire un cadre local, plus petit et perceptif, dans lequel se déroule une activité et un espace de parole auquel les participants se réfèrent au cours de l'échange. Du point de vue d'une écologie des activités, le terme contexte désigne l'environnement et les ressources disponibles. Du point de vue de la cognition située

– l’interaction focalisée –, il renvoie aux indices permettant aux participants de se référer à l’action ou à la conversation en cours.

En outre, les contextes sont présents à l’intérieur du *cadre (frame)*. Celui-ci agit en tant que

[d]ispositif cognitif et pratique d’organisation de l’expérience sociale qui permet de comprendre ce qui nous arrive et d’y prendre part. Un cadre structure aussi bien la manière dont nous définissons et interprétons une situation que la façon dont nous nous engageons dans un cours d’action (Joseph, 1998, p. 123).

Le cadre constitue pour notre étude l’environnement spatial et aménagé des voitures du métro et des quais. Nous déterminons que le cadre est *équipé* selon qu’il comporte des frontières et des seuils d’accessibilités par lesquels se distribuent des *territoires*, lesquels désignent l’espace fixe, situationnel ou personnel sur lequel un ayant droit exerce un contrôle et dont il défend les limites. On retrouve ainsi des frontières et des seuils tels que les portes pour entrer dans les voitures du métro. Ces dispositions cognitives et pratiques par lesquelles les acteurs sociaux définissent leur expérience et s’y engagent, se déploient non seulement dans un univers de langage, mais aussi dans un environnement spatial (Joseph, 1998, p. 70) composé d’équipements physiques et sensibles, où les conditions de visibilité et d’observabilité sont variables (*ibid.*).

Pour qu’elles prennent place, les interactions sociales entre les usagers appellent à un minimum d’*engagement (involvement, commitment)*. Il faut toutefois préciser que le concept d’engagement entraîne un second, celui du *pare-engagement (involvement shield)*, qui lui illustre toutes les stratégies que l’individu utilise pour essayer de ne pas s’engager. À ce titre, les journaux, les écrans physiques assez évidents sont souvent à la disposition des acteurs, alors que d’autres sont beaucoup plus subtils tel

que feindre d'être complètement absorbé dans une discussion, ou bien porter une attention particulière vers un objet pour éviter de croiser le regard d'une personne.

Il arrive parfois des situations dans lesquelles deux usagers du métro peuvent entrer en interaction focalisée. Ils attacheront alors une attention particulière à la situation à laquelle ils pourront se référer. On assiste parfois à des situations où l'un ou l'autre des usagers empiète sur le territoire d'autrui. S'ensuit alors une série d'actions déclenchée par une menace reconnue et achevée par un retour à l'équilibre rituel que Goffman nomme l'*échange* (1974, p. 21). Par exemple, les successions d'« excusez-moi » et de « je vous en prie » sont des *échanges réparateurs* concrets qu'on retrouve dans l'activité sociale ; ceux-ci fournissent une méthode empirique pour étudier les interactions, de même que le passage d'une interaction non focalisée à une interaction focalisée.

L'échange s'accompagne également de *positions* qui désignent les postures, les attitudes et les dispositions qu'adopte un individu à l'égard de lui-même et des autres personnes présentes et qui indique les terrains et les changements de terrains de l'échange. L'échange est en outre le lieu des réparations, c'est-à-dire l'activité rituelle qui se manifeste par des justifications, des excuses ou des prières et par laquelle une personne entreprend de modifier la signification attribuable à un acte pour en atténuer le caractère virtuellement ou réellement offensant. Pour cette raison, l'échange appelle au travail de *figuration* (*face-work*) par lequel l'individu fait preuve de tact, de savoir-faire, de diplomatie ou d'aisance afin de prévenir tout événement qui pourrait mettre en danger la situation d'interaction. La figuration désigne pour Goffman « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (Goffman, 1974, p. 15). Toujours selon Goffman (*ibid.*, p. 16), la figuration est une pratique habituelle et normalisée ; c'est un travail connu et reconnu par les membres appartenant au même groupe du fait

qu'ils en ont très certainement l'expérience de son emploi, ce qui le rend interprétable, voire prévisible.

Garder la face est une condition de l'interaction, non son but. La figuration permet ainsi de rétablir la situation et d'éviter ce qu'Isaac Joseph nomme le principe de pire interprétation, c'est-à-dire l'idée que les actions puissent être mal interprétées ou encore que quiconque puisse attribuer des intentions à ce que nous faisons (Joseph, 1998, p. 40). Il poursuit en précisant que « [l]a politesse et les rites de protection de la face sont donc des dispositions préventives contre le malin génie des interactions » (*ibid.*, p. 41). Toujours selon Goffman et Joseph, la *face* constitue une valeur sociale qu'une personne revendique à travers la ligne d'action qu'elle adopte au cours d'une interaction. La face n'est pas logée à l'intérieur ou à la surface d'un individu mais est diffuse dans le flux des événements de la rencontre.

Le cadre conceptuel est donc davantage resserré et s'articule autour de l'analyse interactionniste appliquée aux usagers du métro de Montréal à leurs interactions sociales et leurs comportements dans l'espace aménagé des voitures de métro et sur les quais. L'apport d'Erving Goffman à l'étude de la qualité des interactions est à privilégier pour comprendre comment sont régis les comportements interpersonnels entre les usagers du métro de Montréal. Il s'agit de comprendre comment ces comportements obéissent à des règles ritualisées en contexte de transport dans le métro et à quels besoins elles répondent pour le maintien de l'équilibre social.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

#### 3.1 Stratégie de collecte de données dans le métro de Montréal

Les données qualitatives sont au centre de l'expérience humaine. Comme le mentionnent Pierre Paillé et Alex Mucchielli (2010, p. 51), elles sont par essence, complexes et ouvertes. Leurs contours sont flous, leurs significations sont sujettes à interprétation et sont inextricablement liées à leurs contextes de production, à leurs valeurs d'usage ainsi qu'à leurs contextes d'appropriation (*ibid.*). Les données qualitatives ne sont pas réductibles à un « langage » scientifique neutre et universel (*ibid.*) et ne peuvent faire l'objet d'un tel projet. Elles révèlent plutôt la richesse et la complexité du monde dans lequel nous vivons, ainsi que « [l]a présence incontournable du sens dans l'activité humaine, sociale et culturelle [qui] est liée au fait que l'être humain se représente le monde et le rapporte à l'ensemble de son expérience » (*ibid.*, p. 50).

C'est dans cette mesure que nous avons tenté de saisir l'expérience de transport des usagers du métro de Montréal en cherchant le sens qu'ils attribuent à cette expérience dans leurs comportements et interactions sociales avec les autres usagers ainsi qu'avec l'espace aménagé des voitures et des quais du métro.

Pour ce faire, la stratégie de collecte de données s'est opérée en plusieurs étapes. Avant d'entreprendre une quelconque recherche de sens pour comprendre l'expérience de transport des usagers, il est apparu nécessaire de réaliser des

observations directes participantes à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais. Ce sont près de cent heures d'observation dans diverses stations et sur l'ensemble des lignes qui composent le réseau de métro qui nous ont permis de valider le constat de base rencontré dans la littérature : l'aménagement des voitures de métro et de quais est structurant, c'est-à-dire qu'il impose aux usagers des possibilités de déplacement limitées qui les contraignent à s'ordonner les uns aux autres.

### **3.2 Observations participantes**

C'est avec une posture d'ethnologue que nous avons pris le métro de Montréal pour y observer les interactions sociales entre les voyageurs sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro. Les observations directes sont dites participantes car la présence du chercheur dans les voitures de métro a une incidence sur les interactions sociales : c'est en occupant un siège que nous en privons l'accès à quelqu'un d'autre. Les observations sont dites participantes car la présence du chercheur peut entraîner des modifications dans les comportements, dès lors qu'il est repéré durant la prise de note. Il faut donc être prudent et éviter de faire l'objet de soupçons aux yeux des autres voyageurs. L'immersion est obligée et nécessaire ; elle nécessite de longues périodes durant lesquelles les voitures du métro et les quais dont sont équipées les stations, sont investis pour observer les comportements et les interactions sociales des voyageurs.

Le métro est le terrain idéal pour l'observation éthologique et ethnographique des rituels d'interaction. Comme dans un laboratoire, on y observe des situations sociales répétées maintes fois, qui sont ordonnées et dont les séquences ritualisées sont facilement ébranlables, notamment lorsque les individus enfreignent les règles, par exemple dans les cas d'agressions territoriales, et entraînent le désordre.

« [Tout comme la rue, le métro est] un territoire où la coprésence et la visibilité mutuelle constituent la structure et les ressources de la coordination entre acteurs » (Joseph, 1998, p. 43). On peut y décrire les épreuves et les obstacles (qu'ils soient physiques ou sociaux) des interactions sociales lors des déplacements dont les règles et les consignes sont fixées socialement et par le transporteur (règles implicites et explicites). Cela permet de faire ressortir ce que Joseph (1997, p. 135) nomme « l'incompétence de situation » qui fournit une donnée empirique de ce que l'espace, mais aussi le mobilier et les équipements sur les quais et à l'intérieur des voitures, peut offrir à un usager. Joseph rejoint d'ailleurs Deni (2001, *op.cit.*) à l'effet que tout ceci constitue une prise, ou affordance, qui est définie par Joseph comme étant « une disponibilité pratique dans un contexte et pour une activité donnée » (Joseph, 1997, p. 134). C'est par exemple un poteau ou une barre d'accrochage pour le voyageur, sinon un mur où s'accoter pour celui qui attend sur les quais.

L'esprit dans lequel ont été réalisées les observations directes participantes dans le métro de Montréal est en grande partie induit par le guide d'observation intitulé « Pratique du terrain » qu'on trouve dans l'ouvrage de Yves Winkin (2001, p. 135). Ce dernier précise trois exigences fondamentales pour l'observation directe et participante propre à la démarche ethnographique.

Comme première exigence, Winkin mentionne que les lieux choisis pour l'observation de terrain doivent être confortables. Comme il l'enseignait à ses étudiants,

[j]e veux que vous utilisiez des lieux simples, ordinaires, parce qu'ils vont se révéler à l'analyse terriblement complexes. Donc, des cafés, des restaurants, des gares, des piscines, des églises, des parcs, tout ce que vous voulez pourvu qu'il s'agisse de lieux aisément accessibles, pourvu que vous puissiez y revenir à l'aise aussi souvent que vous le désirez (Winkin, 2001, p. 140).

Parce que ces lieux sont aisément accessibles, ils permettent de systématiser l'observation, et c'est là la deuxième exigence, c'est-à-dire de permettre de revenir tous les jours, à la même heure, pendant une semaine. Puis de choisir un autre moment dans la journée ou un autre jour de la semaine (*ibid.*). La troisième exigence consiste à s'obliger constamment à faire l'aller-retour entre la pratique et la théorie (*ibid.*, p. 142). Pour illustrer son propos, Winkin prend en exemple l'utilisation faite de l'œuvre de Goffman,

[v]ous lisez *Les Rites d'interactions* (1974) ; vous y repérez une notion précise et, lestés de cette idée, vous retournez sur le terrain. Ainsi, Goffman a très souvent parlé de l'« engagement » (*involvement*). [...] Vous pouvez dès lors vous poser la question, si vous êtes dans une piscine ou dans une église, de savoir quel type d'engagement les coparticipants produisent (*ibid.*, p. 143).

Bien plus qu'une exigence, cette dernière idée vient préciser dans quelle mesure l'apport de Goffman et de ses commentateurs est venue embrasser le caractère empirique de cette recherche. C'est là l'idée d'opérer un va-et-vient entre le terrain et la théorie de façon à opérationnaliser les concepts issus de l'œuvre de Goffman pour voir comment il est possible d'améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal.

### **3.3 Portraits des répondants et entretiens semi-dirigés**

Il convenait dans un deuxième temps de réaliser des entretiens semi-dirigés auprès d'usagers réguliers du métro de Montréal ainsi qu'avec des employés de la STM. Tous les auteurs qui ont mené des recherches dans le métro, qu'il s'agisse de Marc Augé, d'Isaac Joseph, de Jean-Marie Floch, de Michela Deni ou de José Ferreira, ont souligné la nécessité de mener des entretiens semi-dirigés auprès des usagers, chose que seul Floch a réalisé.

L'idée était alors de voir comment chacun interprète l'expérience de transport des usagers dans le métro de Montréal en mettant à contribution leurs points de vue singuliers : d'abord celui des usagers qui utilisent le métro pour voyager, ensuite celui des employés qui travaillent dans le métro et qui observent les usagers dans leurs façons de voyager.

L'objectif visé consistait à obtenir un portrait détaillé et varié de l'expérience de transport des usagers à l'égard de leurs interactions avec les usagers et l'environnement aménagé des voitures et des quais. Bien que racontée d'un point de vue individuel, l'expérience de transport des usagers n'est pas idiosyncrasique ; elle est socialement constituée et partagée, d'où la possibilité d'en faire l'examen dans le cadre de cette recherche.

### **3.3.1 Usagers du métro de Montréal**

Les usagers du métro de Montréal qui ont été rencontrés pour la tenue des entretiens semi-dirigés présentent des profils socio-démographiques variés : l'échantillon de dix répondants est composé autant d'hommes que de femmes, de jeunes que de personnes plus âgées (dans la cinquantaine). Les répondants sont des utilisateurs quotidiens du métro de Montréal dont les motifs d'utilisation sont variés : pour les déplacements vers le lieu de travail ou l'université, pour les activités la semaine comme la fin de semaine, etc. Certains utilisent fréquemment la ligne Verte, d'autres, la ligne Orange, la ligne Bleue ou la ligne Jaune.

Les répondants ont été contactés par l'entremise d'un message affiché sur les réseaux sociaux de la STM les conviant à participer à une entrevue semi-dirigée dont l'objectif visait à mieux comprendre leurs habitudes de transport. Le message était affiché comme suit sur la page Facebook du transporteur :

Nous vous invitons à participer à une série d'entretiens d'une durée approximative de 45 minutes, prévus dans le cadre d'une recherche menée par Maxime Boucher, étudiant à la maîtrise en sociologie de l'UQAM. La recherche a pour but de mieux saisir et comprendre les éléments qui participent à l'expérience du voyage dans le métro de Montréal. N'hésitez pas à manifester votre intérêt ou à lui poser vos questions à l'adresse électronique [sondage.stm@gmail.com](mailto:sondage.stm@gmail.com)

Les dix entretiens semi-dirigés auprès des usagers du métro de Montréal ont révélé une quantité importante d'informations à l'égard de leur expérience de transport. La seule exigence à laquelle devaient répondre les répondants était qu'ils devaient être des utilisateurs réguliers et quotidiens du métro de Montréal depuis au moins 3 ans. Ce chiffre est tributaire du fait que nous cherchions à voir s'ils avaient des habitudes de transport et s'ils pouvaient les évoquer dans leurs rapports aux autres usagers et à l'espace aménagé des voitures et des quais. Tous les usagers ont répondu aux mêmes questions, suivant un guide d'entrevue préalablement testé sur d'autres usagers.

D'abord, il était question de savoir quels sont leurs trajets quotidiens et leurs motifs de déplacement. Évidemment, les trajets quotidiens sont majoritairement effectués durant les heures de pointe pour les déplacements vers les lieux de travail et l'école. Leurs déplacements sont toutefois différents durant les fins de semaine en raison des journées de congé qui ne leur imposent pas un horaire particulier. D'ailleurs, certains vont préférer d'autres moyens de transport durant les journées de congé en raison des motifs de déplacement. Il ne s'agit plus dans ce contexte de déplacement du domicile vers le lieu de travail, mais bien d'enchaînements (Joseph, 1997, *op.cit.*) vers différents lieux dispersés sur le territoire géographique de l'île de Montréal.

Plusieurs ont décrit les différents moments qui composent la séquence de leurs trajets, en partant de leur entrée en station, leur arrêt et attente sur le quai, jusqu'à leur arrivée à destination. Ils ont pris soin d'énumérer minutieusement leurs actions durant

leurs trajets et les raisons qui motivent ces comportements. On remarque ainsi que ces répondants portent une attention particulière à leurs trajets, qu'ils les réfléchissent et les questionnent, bref qu'ils font un effort d'objectivation pour faire ressortir les éléments significatifs qui donnent sens à leurs trajets.

### **3.3.2 Employé de la STM**

Afin de compléter les informations obtenues de la part des usagers, il convenait de rencontrer au moins un employé de la STM possédant une solide expérience dans le métro et avec les usagers. Parce qu'il était difficile de rencontrer des employés en dehors de leurs horaires de travail – et donc d'effectuer un seul entretien semi-dirigé en profondeur –, nous n'avons réalisé qu'un court entretien d'une quinzaine de minutes. Malgré la courte durée de l'entretien, les réponses de l'employé sont pertinentes pour mieux comprendre les comportements des usagers. Celui-ci a fait état de son travail en lien avec les comportements des usagers et a montré les difficultés inhérentes au transport de ceux-ci dans le métro, en précisant comment l'aménagement des voitures de métro et des quais influence leurs comportements et présente des difficultés supplémentaires pour le transporteur.

### **3.3.3 Dale Gilbert**

Historien de formation, Dale Gilbert (Ph.D.) nous a présenté le fruit de ses recherches sur l'histoire du métro de Montréal depuis sa mise en œuvre en 1966. Il a fait état de plusieurs moments marquants de son histoire, peuplée de grandes avancées, mais qui a également connue plusieurs périodes difficiles. Cette rencontre nous a permis de voir au plan historique l'évolution conjointe du métro et du transporteur. Cette mise en perspective historique montre dans quel contexte se situe la STM actuellement et quelles sont ses trajectoires en matière d'offre et de demande de transport à Montréal.

### 3.3.4 Julie Laferrière

La journaliste, chroniqueuse et animatrice Julie Laferrière livre un portrait sur les usagers qui utilisent les transports en commun dans sa chronique intitulée *Hors du commun* dans le journal *Métro*. Dans ses chroniques, elle pose un regard sur les situations originales qui se déroulent dans le métro et dans les autobus. Nous l'avons rencontré le 11 septembre 2013 pour qu'elle nous parle de ses chroniques et de ses constats par rapport aux situations sociales qu'elle observe dans le métro de Montréal. Cette rencontre a suscité un tout autre type d'intérêt pour cette recherche, car il fut question notamment du lien social dans le métro de Montréal, des pratiques des usagers, ce qu'ils font et ce que Julie Laferrière observe de façon générale comme comportements et interactions sociales. Nous avons par ailleurs identifié plusieurs passages tirés de ses chroniques pour illustrer ces situations sociales, ce qui permet ainsi d'appuyer nos observations et de les compléter.

Ces chroniques illustrent des scènes du quotidien dans le métro de Montréal. Leur rôle dans cette recherche s'est avéré utile et pertinent pour rapporter des exemples qui ne sont pas tirés de nos propres observations ni des entretiens semi-dirigés que nous avons menés. Ces chroniques reflètent plutôt la perception d'une observatrice qui s'est montrée attentive aux situations sociales dans le métro de Montréal. Derrière l'idée de recourir aux chroniques de Julie Laferrière se trouve une intention de mobiliser dans ce mémoire une forme de pensée ordinaire, non scientifique, mais qui saurait révéler hors de tout doute une sensibilité aux scènes qui se déroulent quotidiennement dans le métro de Montréal. Cette perspective si bien défendue par Michel Maffesoli dans *La connaissance ordinaire* (1985) témoigne de l'originalité d'une telle démarche. Il insiste sur ce point, qu'il ne peut y avoir de création intellectuelle que si celle-ci accepte et tolère son ouverture face à l'utilisation

[d]'instruments variés, en ne se cantonnant pas à la critique, en dépassant le réductionnisme positiviste, la méthode ouverte proposée ici est mieux à même de saisir la respiration sociale qui n'est jamais la même, mais qui varie suivant les ambiances d'une époque (Maffesoli, 1985, p. 83).

Howard S. Becker appuie cette idée en proposant l'utilisation des romans, tout comme Goffman l'a fait de nombreuses fois pour illustrer ses propos.

On peut utiliser les romans de la façon qui convient à ce genre [c'est-à-dire l'invention ou la recomposition de la réalité en science sociale]. Il n'est pas toujours nécessaire pour penser d'avoir un ensemble de faits établis scientifiquement, ils peuvent être fictifs voire faux. En science on parle d'expérience mentale sous la forme d'hypothèse : comme si le monde fonctionnait de telle façon. Personne ne pense qu'il en est ainsi. De même la fiction nous apporte des cas dont il importe peu qu'ils soient vrais ou faux, qu'ils se produisent ou pas. Cela n'a pas d'importance, ils nous font voir des possibilités (Becker, 2002, p. 13).

Cette méthode inspirée de Goffman comporte plusieurs forces, d'abord parce qu'elle permet d'illustrer et de dynamiser notre propos à l'aide de vignettes descriptives, d'anecdotes, de mises en situation tirées autant de romans que de chroniques, ensuite comme le dit lui-même Goffman, parce que

[l]a forme de ces événements relatés répond tout à fait à ce que nous en attendons : non pas des faits, mais des typifications. Leur récit montre combien notre intelligence conventionnelle a le pouvoir de faire face à ce qu'il y a de bizarre dans la vie sociale, aux limites extrêmes de l'expérience (Goffman, 1991, p. 23).

Nous nous servons de ces mêmes matériaux que Goffman tout simplement parce qu'on a là « quelque chose de facilement disponible, une sorte de fonds commun de l'expérience familière que l'auteur partage avec ses lecteurs » (*ibid.*, p.24). Ainsi, notre échantillonnage tiré des chroniques de Julie Laferrière s'est fait à partir d'un critère unique, il fallait que ceux-ci rassemblent des histoires qui ont trait au métro de

Montréal et aux situations sociales qui y sont vécues quotidiennement et qui ont le potentiel d'illustrer les propos théoriques.

### **3.4 Analyse thématique et données qualitatives**

Une fois le contenu des entretiens semi-dirigés retranscrit intégralement sous la forme de verbatim, nous avons procédé à plusieurs lectures du matériau pour repérer les idées générales qui se dégagent d'un répondant à l'autre. Cela nous a permis d'obtenir une vue d'ensemble pour mieux entreprendre par la suite ce que Paillé et Mucchielli (2010, p. 161) nomment « un procédé de réduction des données », qui consiste à traiter le corpus et à lui faire subir les transformations requises pour l'obtention d'une série de thèmes. Ceux-ci sont plus spécifiques et collent davantage aux propos des répondants. Il faut savoir par ailleurs que la dénomination de thèmes appelle d'abord à un travail de classification de rubriques générales qui, contrairement aux thèmes, ne permettent pas de saisir spécifiquement le sens attaché à un énoncé pertinent pour la recherche.

La tâche consiste ensuite à relever tous les thèmes pertinents eu égard aux questions et aux objectifs qui guident la recherche pour ensuite documenter l'importance de certains thèmes en relevant leur récurrence, leur valeur heuristique et leur rapports logiques avec l'ensemble des autres thèmes retenus. Dans ce contexte, il s'agit de vérifier « [s]ils se répètent d'un matériau à l'autre et comment ils se recourent, rejoignent, contredisent, complètent » (Paillé et Mucchielli, 2010, p. 162).

On remarque de façon générale que les thèmes se recourent d'un entretien à l'autre et font apparaître avec plus de clarté un arbre thématique dans lequel on retrouve sous des rubriques générales les thèmes et les sous-thèmes utiles pour l'enquête. En outre, le travail de l'analyse thématique ne vise pas une accumulation de thème, mais bien

une coordination logique entre ceux-ci, déterminée par affinité entre les thèmes et sur la base de leur récurrence. Il s'agit de trouver une association entre les différents thèmes en vue de construire graduellement l'arbre thématique.

Cette démarche analytique permet des fusions et des subdivisions des thèmes pour en accentuer la valeur significative. Ainsi, comme le mentionnent Paillé et Mucchielli (2010, p. 33), « [l]e sens émerge d'une mise en relation et, une des formes de cette mise en relation, est l'insertion du phénomène en question dans un ensemble d'autres phénomènes qui dépendent de lui et dont il dépend ».

### **3.5 Limites de la recherche**

Grâce au partage d'information avec la STM, il a été possible de faire de nouvelles découvertes, ce qui entraîne indubitablement un désir d'approfondir différentes facettes de cette recherche, d'aller au-delà du cadre de recherche qui a été établi préalablement et d'ouvrir davantage les pistes à explorer. Cette situation s'est présentée plusieurs fois durant la recherche. Par exemple, lors d'une rencontre avec un des acteurs stratégiques qui travaille pour la STM, celui-ci a proposé d'ouvrir le cadre de la recherche en s'intéressant aux usagers qui utilisent les autobus. Selon lui, les difficultés dans les autobus sont similaires à celles rencontrées dans le métro (saturation de plusieurs lignes d'autobus durant les heures de pointe, surpopulation dans les autobus, etc.), alors pourquoi ne pas se pencher sur les deux cas ? Bien qu'il aurait été intéressant de dépasser les limites que nous nous étions fixées pour la réalisation de cette recherche, il convenait de s'en tenir à un projet restreint et bien circonscrit. Les restrictions au niveau du temps disponible ainsi qu'au niveau des ressources humaines (un seul chercheur) complexifiaient déjà la tâche : non seulement il était difficile de multiplier les nombreux points d'observation dans le métro, mais aussi de rencontrer davantage de répondants, autant du côté des usagers

que du côté des employés de la STM. La présence de plusieurs chercheurs sur le terrain aurait été pertinente pour multiplier les points de vue dans le cadre des observations. Par exemple, un chercheur aurait pu en observer un autre en train d'observer les usagers. Des échanges auraient pu donner lieu à des constatations encore plus troublantes, car la définition d'une situation qui est en train de se dérouler ne fait pas nécessairement l'objet de consensus, déjà selon la lunette qui opère d'un observateur à l'autre. Autrement dit, la quantité de détails qui se trouvent sous les yeux des observateurs est trop grande pour être rapportée aussi fidèlement qu'elle s'impose aux yeux du chercheur.

Du côté des entretiens semi-dirigés, la raison pour laquelle il n'a pas été possible de rencontrer plusieurs employés de la STM s'explique par le fait que les entretiens semi-dirigés auprès de cette catégorie de répondant étaient difficiles à réaliser. D'abord, il a fallu rencontrer la partie syndicale à laquelle sont rattachés les employés qui travaillent dans le métro pour leur expliquer le projet de recherche. Les représentants du syndicat ont donné leur aval suite à cette présentation, en précisant toutefois qu'il fallait rencontrer les employés durant leurs heures de travail, et donc durant les moments où ils étaient occupés à réaliser les tâches reliées à leur fonction. Après un premier essai, nous avons réalisé qu'il serait difficile d'obtenir plus d'informations durant d'autres entrevues subséquentes, étant donné qu'il fallait soit demeurer en mouvement avec l'employé pour la réalisation de l'entretien et que le bruit ambiant du métro constituait une difficulté technique supplémentaire, soit rencontrer celui-ci dans un petit local adjacent à la station, là où se retrouvent les autres employés affectés à cette même station, tout en demeurant sur le qui-vive au cas où l'employé serait sollicité dans le cadre de son travail. Dans tous les cas, il y avait beaucoup de mouvement, il était difficile d'établir un climat favorable à la discussion étant donné le cadre et le contexte dans lequel se déroulait la rencontre, et

le temps alloué à la rencontre était limité pour ne pas monopoliser le temps de travail de l'employé.

D'un point de vue théorique, les limites rencontrées ont trait à l'échafaudage conceptuel de Goffman. Son analyse des interactions sociales est fastidieuse et demande une maîtrise complète des concepts, de leurs variations et de leurs ramifications. Pour cette raison, notre analyse demeure à un niveau plus général qui permet d'une part de faire le tour des concepts opérationnels pour l'étude en exposant leur équivalent empirique de façon à présenter l'entièreté des résultats de la recherche eu égard aux concepts retenus. À cet égard, il faut retenir l'avertissement provisoire des nombreuses critiques qui ont été adressées à Goffman, particulièrement à l'égard de son usage de concepts dont il fait parfois l'abandon (Bonicco, 2007, p. 35). Cette mise en garde nous rappelle l'importance d'une sélection minutieuse des concepts opératoires pour l'étude et la nécessité de s'y tenir. Céline Bonicco en a repéré un bon exemple :

si le concept capital de *face* qui intervient dans la thèse de doctorat, dans *La présentation de soi* et dans *Les rites d'interaction* disparaît dans les œuvres suivantes, ce que Goffman entend en 1981 dans *Façons de parler* par « condition de félicité » n'est pas très différent de ce qu'il entend par « sauver la face » (*ibid.*).

Malgré quelques réserves, Bonicco fait « remarquer que Goffman n'abandonne jamais totalement le cadre [ni les concepts] précédemment développé[s], se contentant seulement de [les] affiner » (*ibid.*). Cette mise en garde fait toutefois l'objet d'une réflexion intéressante chez Isaac Joseph (1998) qui se propose d'offrir un cadre conceptuel plus étanche et plus systématique comme nous l'avons vu, au traitement des interactions sociales et des ordres sociaux auxquels ils participent.

D'un point de vue plus pratique, plusieurs restrictions ont limité certains aspects de la stratégie de collecte de données. Pour des questions éthiques qui appartiennent à la STM, nous n'avons pu compléter nos observations par la prise de photos ou de vidéos à l'intérieur des bâtiments de la STM. Pour pallier l'impossibilité de capturer les situations sociales observées à l'aide d'un appareil photo, nous avons préféré une méthode par description exhaustive. Toutefois, nous présentons en annexe des photos prises dans le métro que nous avons recueillies sur différents sites Internet pour présenter certaines parties de l'aménagement qui pourraient s'avérer plus difficiles à concevoir.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les situations sociales dans le métro sont nombreuses et se déroulent rapidement, ce qui ne facilite pas la tâche de l'observateur. Il faut donc être à l'affût des situations où on observe le plus clairement possible la relation qui unit les interactions sociales et les comportements induits par l'espace aménagé des voitures et des quais.

Pour mieux expliquer cette relation, nous avons cerné dans un premier temps les paramètres « spatio-temporels » qui participent aux déplacements dans le métro de Montréal. Nous avons ensuite identifié les interactions et les comportements les plus facilement observables, eu égard aux paramètres spatio-temporels préalablement identifiés.

#### 4.1 Qu'observe-t-on généralement dans le métro de Montréal ?

##### 4.1.1 Paramètres « spatio-temporels »

C'est durant les observations que nous avons identifié empiriquement les paramètres « spatio-temporels » qui contribuent à structurer les interactions sociales et les comportements des usagers. Pour identifier ces paramètres, nous nous référons aux concepts de *contexte*, de *cadre équipé* et de *territoire* selon la définition qu'en

donnent Goffman et Joseph. Comme le souligne d'ailleurs Joseph (1998, p. 72), ces espaces-temps sont peuplés d'indices. Ils permettent de savoir si les choses sont ordonnées et si les personnes présentes sont en place ou « alignées ». Car vraisemblablement, les passagers ne manient que du temps et de l'espace (Augé, 1986, p. 15).

Dans un premier temps, nous avons porté notre attention au contexte dans lequel se déroulent les voyages dans le métro, en partant plus précisément des quais, de l'embarquement des voyageurs, de leur arrivée à destination et de leurs façons de débarquer. Cette séquence s'est imposée à l'observation car elle permettait de cerner le déroulement complet des interactions entre les voyageurs dès leur attente sur le quai jusqu'à leur arrivée à destination, et plus précisément durant le déplacement où les usagers doivent le plus composer avec la présence des autres passagers à l'intérieur des voitures de métro. Le contexte posé comme premier paramètre « spatio-temporel » a une incidence sur les interactions et les comportements des usagers, parce que ceux-ci s'y réfèrent pour agir. Un métro vide par rapport à un métro plein, n'engage pas les mêmes interactions sociales ni les mêmes comportements. Par exemple, on retrouve en dehors des heures de pointe une distance plus grande entre les voyageurs, alors que celle-ci a tendance à diminuer au fur et à mesure que l'achalandage croît. Cette observation semble assez évidente ; elle expose toutefois la difficulté croissante pour les usagers de composer avec l'espace aménagé des voitures et des quais, tant au plan physique que social. Ainsi, lorsqu'il y a surpopulation sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro, les usagers ne peuvent pas prendre leurs aises ni la place qu'ils veulent parce qu'ils sont également soumis à des restrictions physiques induites par l'aménagement et la présence des autres corps dans l'espace.

Parallèlement au contexte, il faut porter une attention à la configuration du cadre équipé, c'est-à-dire l'environnement spatial et aménagé des voitures de métro et des quais. Il s'agit alors d'observer les différents aménagements à l'intérieur des voitures de métro, car ils varient selon les modèles. Bien que les modèles MR-63 et MR-73 puissent accueillir sensiblement le même nombre de passagers (40 personnes assises environ 60 personnes debout), leur aménagement est sensiblement différent. L'exemple le plus frappant est sans aucun doute l'espace couloir (voir Annexe A et B) situé au centre des voitures, qui constitue en outre l'aire de circulation principale à l'intérieur de celles-ci. À l'intérieur du modèle MR-63, l'espace couloir libère (17 po), ce qui constitue un espace suffisamment large pour la circulation entre les différentes sections qui composent les voitures, à bien noter toutefois que les passagers ne s'y aventurent guère durant les périodes de forte affluence. La raison est simple : les deux banquettes qu'on retrouve des deux côtés de l'espace couloir, lorsqu'elles sont occupées, ne permettent aucun mouvement de circulation sans risque évident d'accrochage avec d'autres voyageurs ou des objets qu'ils transportent.

À l'heure de pointe, sur la ligne Verte, l'espace couloir est souvent libre car les usagers s'agglutinent autour des poteaux au centre des voitures. Ils ne se précipitent pas dans l'espace couloir, en dépit du fait que celui-ci est muni de poignées pour qu'ils puissent se tenir de façon sécuritaire. Étant donné que les poignées sont placées à la hauteur de la tête des usagers assis sur les banquettes adjacentes à l'espace couloir, il n'est pas aisé de s'agripper sans que les mains des usagers debout entrent en contact avec la tête des usagers assis. Ce qui pourrait provoquer à la longue des situations inconfortables. De plus, la position debout des usagers dans l'espace couloir pourrait entraîner des situations gênantes car le corps de l'utilisateur en position debout s'impose à celui qui est assis. Il semble évident que cela entraînerait une forme d'agression territoriale.

– Extrait du journal de bord

À l'intérieur du modèle MR-73, l'espace couloir libère près du double de l'espace disponible (34 po), étant donné qu'il est entouré d'un côté par un duo de sièges simples qui se donnent le dos et de l'autre par un duo de banquettes qui se donnent

également le dos. L'espace couloir du modèle MR-73 permet autant une circulation plus aisée qu'un espace où peuvent s'installer les usagers durant les heures de pointe. On a d'ailleurs observé à plusieurs reprises des usagers debout qui se tournent le dos dans l'espace couloir sans trop de gêne. Il serait difficile d'imaginer cette position dans le modèle MR-63 et pourtant, l'espace couloir existe et a été prévu pour ce type d'utilisation. À preuve, on y retrouve des poignées (Annexe I) sur le dossier des banquettes qui entourent l'espace couloir.

Posés comme cadres équipés, ces aménagements constituent le second paramètre « spatio-temporel » dans lequel se déroulent les activités de transport en métro. Ces aménagements agissent comme des cadres équipés parce qu'ils comportent des frontières et des seuils d'accessibilités par lesquels se distribuent des territoires. Ils permettent d'organiser l'expérience sociale de façon à ce que les usagers puissent comprendre ce qui leur arrive et d'y prendre part. « En tant qu'il est équipé, ce n'est plus seulement une structure interprétative, mais un moment d'activité qui s'inscrit dans une *écologie* particulière où le langage corporel est indissociable des ressources mobilisables dans l'espace où se déroule l'activité » (Joseph, 1998, p. 70).

Enfin, le territoire posé comme l'espace fixe, situationnel ou personnel sur lequel les voyageurs exercent un contrôle, constitue le troisième paramètre « spatio-temporel ». Le territoire peut désigner l'espace qu'un voyageur occupe et dont la taille peut varier selon le contexte, notamment durant ou en dehors des heures de pointe. Si on prend l'exemple d'un siège à l'intérieur d'une voiture de métro, celui-ci constitue un espace fixe situé dans le cadre équipé. Sa fonction est d'offrir un espace sur lequel un voyageur s'attache et revendique l'utilisation durant son activité de déplacement. Il pourra bien entendu le céder, moyennant des raisons apparentes : un bénéficiaire à qui la place assise profiterait davantage telle qu'une femme enceinte, une personne à mobilité réduite, une personne âgée, ou pour toutes autres raisons qui justifieraient le

geste. D'ailleurs, plusieurs de ces sièges sont munis d'autocollants qui indiquent une priorité d'utilisation pour les personnes à mobilité réduite. Le territoire est donc attribué *a priori* par choix légitimés du transporteur de vouloir favoriser une meilleure accessibilité pour les voyageurs à mobilité réduite.

En somme, ces trois premiers paramètres constituent « l'unité de temps et de lieu » dont parlent Depaule et Tastevin (2008, p. 24). On dit alors qu'ils soumettent les voyageurs à des restrictions « spatio-temporelles » ou à des possibilités de déplacement limitées. On retient alors que 1) les aménagements à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais sont finis et définis à l'aide de frontières et de seuils d'accessibilité ; 2) les contextes temporels sont différenciés (durant/hors des heures de pointe) et qu'ils entraînent une densité (un achalandage) de population qui est fonction de ceux-ci (surpopulation durant les heures de pointe) ; 3) les comportements sociaux des voyageurs ont grandement à voir avec ces deux derniers paramètres, car les territoires de chacun ne sont pas disputés de la même façon selon le type de cadre équipé et de contexte.

#### **4.1.2 Interactions sociales et comportements induits dans le métro de Montréal**

Après avoir établi les paramètres « spatio-temporels » dans le métro de Montréal, nous avons cherché à voir comment ceux-ci ont une incidence sur les interactions sociales et les comportements des usagers. Puisque les interactions sociales et les comportements des usagers sont indubitablement liés à ces paramètres, ceux-ci définissent préalablement la place que prendront les usagers en fonction du contexte, du cadre équipé et des territoires disponibles. C'est donc l'environnement social et aménagé des voitures de métro et des quais qui prescrit les positions que chacun des voyageurs occupera dans l'espace. Rappelons d'ailleurs à juste titre l'intervention de Deni (2001) qui a montré que les objets disposés dans l'espace entretiennent entre

eux des rapports interobjectifs qui soumettent l'action des individus à des restrictions précises, ce qui a pour effet de modifier leurs interactions sociales et leurs comportements.

Lorsqu'on examine plus en détails les interactions sociales et les comportements des voyageurs durant leurs trajets, ce qu'ils font et comment ils le font, on se trouve irrémédiablement devant une évidence : l'environnement social et aménagé des voitures de métro et des quais contraint les usagers à des arrangements de visibilité ritualisés (Joseph, 1998), qui souligne autrement dit la nécessité d'être facilement interprétable pour les autres voyageurs. En même temps,

[c]'est là un héritage indiscutable d'une approche pragmatique : en effet, si on veut « socialiser la logique » comme nous le recommande Charles S. Pierce, si on s'impose « d'élargir la sympathie » dans le vocabulaire de Dewey, impossible de laisser de côté tous les êtres qui sont concernés par cette logique et cette sympathie. Impossible d'imaginer des humains tentant de se mettre d'accord entre eux et de bâtir démocratiquement des ententes sans s'accorder en même temps avec le monde d'objets qui les entourent. (Joseph, 2004, p. 40)

Nous avons alors pris le pari que les incivilités identifiées par la RATP se retrouveraient dans le discours des usagers que nous avons rencontrés. Bien que nous n'ayons pas soulevé directement la question des incivilités dans le métro, les usagers ont manifesté un intérêt à mettre en évidence ce qui les contrarie durant leurs trajets. C'était à prévoir, ils ont tous fait référence d'une façon ou d'une autre aux cinq catégories d'incivilités qui ont été identifiées par la RATP.

S'agit-il d'une coïncidence ? À notre avis, il s'agit plutôt de symptômes liées aux problèmes que rencontre la STM dans son réseau de métro : saturation de plusieurs tronçons aux heures de pointe, surpopulation dans les voitures de métro et sur les quais occasionnée par les problèmes techniques induits par l'âge avancé du matériel

roulant, etc. En outre, ces symptômes liés aux problèmes que rencontre la STM dans son réseau accentuent les possibilités de fragilisation des différents ordres sociaux. De notre strict point de vue, les incivilités rencontrées dans les transports parisiens sont les symptômes d'une fragilisation de l'ordre public, de l'ordre social et de l'ordre de l'interaction. Cette fragilisation des ordres sociaux est induite par ailleurs par une interprétation différenciée des trajets, et donc des façons de voyager. Si par exemple un voyageur pressé se trouve parmi des voyageurs qui circulent plus lentement, il cherchera par différents moyens à se dégager en se faufilant parmi ceux-ci, ce qui augmente les risques de collisions.

Ces incivilités ne concernent pas uniquement des manifestations culturelles qui viendraient souligner une différence entre les Parisiens et les Montréalais dans leurs façons de voyager. Elles agissent plutôt à titre de symptômes d'une perturbation des trois types d'ordres sociaux identifiés par Goffman. Comme ce dernier le souligne (Goffman, 1973b, p. 103), interpréter les actes comme des symptômes permet de conférer une qualité expressive et indicative à ces actions. Ces actions révèlent la relation générale qui existe entre l'auteur d'une incivilité et une règle donnée, et par extension, leur relation singulière à un système de règles. Cette relation est tenue pour pertinente car elle informe sur le caractère moral de la personne agissante.

Il serait toutefois naïf de rejeter entièrement l'approche culturelle des façons de voyager qui viendrait distinguer les Parisiens des Montréalais. Ce serait, en effet, nier l'approche empirique de O'Sullivan (2014) qui a montré comment les formes de courtoisies sont disparates et ne trouvent pas leur équivalence d'une ville à une autre. Elle ne peut qu'être mise entre parenthèse dans le cadre de cette étude et ne constitue pas le problème auquel nous nous intéressons ici. Notre souci se situe au niveau de la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal. Nous cherchons par l'occasion à réitérer l'idée que l'ordre de l'interaction est *sui generis* et que pour cette

raison les hommes sont partout semblables sous leurs différences culturelles (Goffman, 1974, p. 41).

S'il est vrai qu'il existe une nature humaine universelle, ce n'est pas en examinant les personnes elles-mêmes que nous l'éclaircirons. Il faut plutôt considérer le fait que, partout, les sociétés, pour se maintenir comme telles, doivent mobiliser leurs membres pour en faire des participants de rencontres autocontrôlés.

Nous nous concentrons davantage sur la qualité des interactions sociales et sur l'expérience de voyages dans le métro pour exposer et mettre en évidence qu'il existe bel et bien un dénominateur commun au fait de prendre le métro, que ce soit à Montréal ou à Paris, et que celui-ci rend effectivement compte de balises interactionnelles et comportementales qui existent en dehors des manifestations purement culturelles.

L'incivilité, parce que ponctuelle, est dans la plupart des cas inintentionnelle et n'est donc pas malveillante. Elle l'est cependant lorsqu'il est possible d'attribuer une intention à son auteur, dans la mesure où l'effet produit est directement lié à l'effet voulant être produit. « Quand cet effet est néfaste, on emploie parfois le terme « prémédité » pour décrire l'intention qui est alors réputée malveillante. » (Goffman, 1973b, p. 104). Bien au contraire, les incivilités résultent d'une équation de facteurs induits par l'environnement social et aménagé des voitures de métro et des quais. Il faut donc lire l'incivilité comme un symptôme des risques inhérents à la co-présence corporelle dans les espaces publics restreints tels que le métro.

Les incivilités que nous avons répertoriées dans les entretiens semi-dirigés montrent la présence d'autres facteurs déterminants qui conduisent les incivilités à ne pas être uniquement l'affaire d'actions isolées, mais bien le fruit d'une composition de facteurs dans un schéma d'action chez les voyageurs. Les incivilités sont plutôt le

résultat d'une équation de facteurs « spatio-temporels » (contexte, cadre équipé et territoire), la densité (surpopulation) dans les voitures de métro, et donc la proximité et la promiscuité entre les voyageurs, etc. Autrement dit, ce qui est jugé comme étant incivil l'est dans un certain contexte et dans un rapport spécifique à l'aménagement, et non le fruit d'un comportement isolé qui a une incidence sur la qualité de l'expérience des voyageurs.

Par ailleurs, un usager peut agir à titre de victime de l'offense dans certaines situations, alors qu'il sera lui-même l'auteur d'une offense dans d'autres. C'est en quelque sorte la place qu'occupe un usager dans l'espace aménagé des voitures de métro ou des quais et ses façons de voyager qui peuvent le conduire dans un cas à être l'offenseur, c'est-à-dire lorsqu'il empiète par exemple sur le territoire d'autrui, ou au contraire, dans un autre cas à être l'offensé, lorsque par exemple, il est gêné par la présence d'autrui dans le territoire qu'il revendique. C'est là toute l'idée du maintien de l'ordre public : les conditions d'arrangements de visibilité de chacun doivent permettre les accommodements spatiaux et territoriaux. Or, dans le métro, ce n'est pas toujours évident, car la vue peut être gênée par la trop grande proximité des voyageurs.

#### **4.1.2.1 Offenses territoriales et mises à distance**

Les observations minutieuses ont montré que les usagers prennent place sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro en respectant des distances entre eux selon le cadre et le contexte dans lesquels ils se trouvent. Alors que les rapprochements sont obligés durant les heures de pointe, la distance est de mise et appréciée en dehors de celles-ci. Peu de gens cherchent à demeurer à proximité d'autres individus, sinon de groupes d'individus déjà formés ; ils vont plutôt garder ce que Hall (1966, p.155) appelle une distance publique (3,60 mètres à 7,50 mètres) à partir de laquelle chacun

pourra demeurer visible aux yeux des autres. C'est sans doute cette première règle qui prévaut lors d'interactions non focalisées comme on les retrouve majoritairement dans le métro de Montréal.

Sur les quais et à l'intérieur des voitures de métro, la réciprocité des perspectives est réduite à l'observation mutuelle qui

[m]et en rapport des dispositions sensorielles (la vue, l'audition, l'odorat, le toucher) et un langage corporel fait de mouvements, de gestes et d'attitudes. (...) C'est non seulement un indice pour un témoin mais une exposition au sens fort, une « parade d'intention », dans le vocabulaire de l'éthologie, une « reddition » dans le vocabulaire simmelien de la réciprocité (Joseph, 1998, p. 75)

S'ils gardent de telles distances, c'est également parce qu'ils revendiquent un territoire dont ils veulent éviter les violations (Goffman, 1973b, p. 57). De façon plus précise, la distance que conservent entre eux les voyageurs doit être entendue ici comme la portion d'espace qui les entoure et où toute pénétration est ressentie comme un empiètement qui provoque une manifestation de déplaisir et subséquentement un retrait (Goffman, 1973b, p. 44). Comme l'indique Goffman (*ibid.*), cet espace constitue un contour plutôt qu'une sphère car les besoins en espace sont plus grands vers l'avant que vers l'arrière.

Or, l'espace restreint des quais et des voitures de métro est d'autant plus propice aux offenses territoriales parce qu'il offre, par sa configuration et son aménagement, de nombreuses occasions où l'intrusion, l'empiètement et la violation territoriale sont possibles. La disposition des sièges et des points d'appui à l'intérieur des voitures de métro peut limiter en partie l'espace disponible autour des individus. Selon Goffman (1973b, p. 45), un trait central de l'espace personnel est que sa légitimité varie beaucoup en fonction des justifications locales, autrement dit, le contexte, dont les

fondements se modifient sans cesse. Les facteurs tels que la densité, la disposition des sièges et des points d'appui à l'intérieur des voitures de métro, etc., peuvent influencer radicalement sur les causes d'offenses territoriales éventuelles. D'où l'explication de Goffman (*ibid.*) à l'effet qu'il vaut mieux considérer le territoire de chacun non comme un droit permanent et égocentrique, mais plutôt comme une réserve temporaire et situationnelle au milieu de laquelle les individus se déplacent.

Goffman (*ibid.*, p. 62) détermine que le prototype de l'offense territoriale consiste pour un individu à empiéter sur une réserve revendiquée par et pour un autre ; l'un fait alors fonction d'obstacle au droit de l'autre. L'empiètement, poursuit Goffman (*Ibid.*), suggère l'« intrusion » selon laquelle l'individu pénètre dans un territoire sans en avoir le droit. Dans la grande majorité des situations, les comportements d'intrusion sont perçus comme étant inintentionnels chez les usagers. Dans notre société, comme le souligne Goffman (1974, p. 17), «on appelle cela un *faux pas* ou une *gaffe*, un impair ou une bourde ». Ces intrusions surviennent souvent lorsqu'un objet empiète sur le territoire d'un usager. Nous faisons référence ici aux sacs à dos, aux paquets déposés sur le sol, aux journaux pleinement déployés sinon aux bruits intrusifs d'un baladeur dont le niveau sonore est trop élevé. Pour se prémunir d'éventuelles offenses territoriales, certains usagers n'hésitent pas à recourir à l'utilisation d'objets qu'ils transportent avec eux tels que leur sac à dos.

Si je veux me garder une distance sociale c'est de mettre mon sac devant mes jambes qui fait en sorte que la personne ne peut pas être plus collée tant que ça. Il n'est pas grand mon sac, mais il me permet de garder la distance sociale que j'ai besoin. – usager #9

Les incivilités liées aux conflits de territoires sont nombreuses et dans la plupart des cas, elles sont occasionnées par des objets qui entrent en contact avec les autres usagers. L'exemple le plus éloquent demeure celui-ci du sac à dos qui, en plus

d'occuper l'espace d'un usager supplémentaire à l'intérieur de la voiture de métro, entre parfois en collision avec d'autres voyageurs.

Les sacs à dos, les gens qui ne maximisent pas l'espace disponible. C'est parce que le sac à dos c'est quelque chose de clairement physique. Ça prend de la place. La musique c'est inconfortable, mais ça n'empêche pas les gens de voyager dans le métro. Le sac à dos ça empêche une personne de prendre place dans le métro. – usager #1

Ceux qui s'obstinent à garder leur sac sur le dos dans les wagons, lorsqu'il y a plein de monde, ils doublent leur volume. – usager #2

Quand les gens ne respectent pas l'espace et qu'ils n'ont pas conscience avec leur sac à dos et les gens qui mettent leurs pieds sur les bancs. La pire chose sûrement, c'est quand les gens ne respectent pas l'espace. Peut-être qu'ils n'ont pas conscience avec leur sac à dos. Les gens qui empiètent... ce n'est pas nécessairement avec eux-mêmes, mais avec un objet qu'ils ont. Par exemple s'il pleut dehors et qu'ils ont un parapluie qui dégoute sur toi, c'est pas le fun. – usager #7

Nombreux sont ceux qui interprètent ces conflits de territoire comme relevant du fait que les usagers sont dans leur « bulle » durant les trajets et que pour cette raison, ils n'ont pas conscience de l'espace qu'ils prennent et de la présence des autres usagers :

J'ai l'impression que la plupart des usagers ont tendance à être beaucoup dans leur bulle et à ne pas nécessairement penser aux autres ou à la place qu'ils prennent dans le wagon. Il y en a beaucoup par exemple qui gardent leur sac à dos même si ça occupe la place de 2-3 personnes. – usager #1

Il y a des gens qui sont comme dans leur bulle qui occupent beaucoup d'espace, que ce soit avec leur sac ou encore parce qu'ils sont dans leur bulle et ne remarque pas les gens entrer. – usager #9

Les gens ne se connaissent pas, mais il y a beaucoup une attitude de « je prends mon espace, je vais prendre tout l'espace dont j'ai besoin, toi n'entre pas dans ma bulle, toi ne me touche pas, toi qu'est-ce que tu veux, de quoi tu te mêles ? » C'est un peu comme « c'est mon char, c'est mon espace », c'est comme s'ils faisaient la même chose dans le métro. – usager #5

« Être dans sa bulle », ce n'est pas uniquement le fait de revendiquer un espace autour de soi, c'est aussi un état de retranchement intérieur qui se substitue à l'engagement des individus dans la situation. Mais pourquoi ? Est-ce parce que les trajets dans le métro occupent un espace entre différents lieux – une parenthèse durant la journée – où les individus sont sollicités à occuper différents rôles ? Est-ce le moment durant lequel ils ne sont plus affairés à une quelconque prestation sur différentes scènes qui ponctuent leur existence, pour utiliser le langage goffmanien, ou encore à faire face aux tâches que leur incombent à travers les réalités multiples auxquels ils appartiennent, pour utiliser cette fois le langage schützien ? Cette idée de parenthèse mobile pour utiliser la métaphore de Depaule et Tastevin (2008) est originalement illustrer par Julie Laferrière dans l'une de ses chroniques :

Parfois, les bulles se posent sur le sol ou restent suspendues au-dessus de la tête des individus qui sont là, pensifs, à attendre. Eux-mêmes dans leur bulle. Autant d'univers parallèles qui sont là, côte à côte, sans savoir ce qui occupe l'esprit de l'autre. Ils sont occupés à répéter des notes de cours, à se demander ce qu'ils mangeront pour souper, à se dire qu'ils sont en retard, à s'inquiéter de ne pas avoir éteint le rond du poêle ou le fer à repasser avant de quitter. À se rappeler qu'ils doivent acheter de la pâte à dents, à se dire qu'ils ont oublié de téléphoner à leurs parents ou qu'ils paieraient cher pour déloger la chanson indésirable qu'ils ont dans la tête depuis ce matin (Laferrière, 2011, 10 octobre).

Il peut arriver également que les usagers revendiquent un territoire pour eux-mêmes ou pour l'équipe ou le groupe auquel ils appartiennent. On observe fréquemment ces situations où plusieurs usagers font leur entrée dans une voiture de métro. Lorsqu'il s'agit d'usagers qui voyagent ensemble (un groupe d'amis par exemple), ils ont

tendance à prévoir un espace où ils pourront recréer à l'aide de positions particulières, un lieu privilégié pour discuter. Ils auront tendance notamment à se regrouper autour d'un point central tel que les poteaux au centre des voitures de métro pour favoriser la discussion en s'assurant que chacun occupe une place permettant aisément les accès à la discussion.

Un groupe d'amis formé de trois individus dans la vingtaine fait son entrée dans la voiture de métro à la station Berri-UQAM, sur la ligne Orange. Une banquette et le siège simple immédiat sont libres. D'autres usagers font également leur entrée dans la voiture de métro. Soudainement, l'un des trois individus s'avance rapidement et prend place sur la banquette en prenant plus de place qu'il n'en nécessite, de manière à occuper autant la banquette que le siège simple adjacent. La position de son corps indique clairement aux autres voyageurs qu'ils devront lui adresser la parole s'ils veulent s'asseoir tellement il accapare l'espace des trois places assises. Son comportement indique qu'il revendique les trois places assises en attendant que ses amis l'y rejoignent et prennent place à leur tour. Ce qu'ils font. Toutefois, ils ont bénéficié de l'avidité du premier pour avoir accès à ces places assises, sans quoi ils auraient été obligés de demeurer debout. On observe en quelque sorte une stratégie de réservation des places assises. – Extrait du journal de bord

De la même façon, en dehors des heures de pointe, il devient primordial de respecter une distance publique acceptable, sans quoi l'ordre public est menacé. On assiste alors régulièrement à un ajustement de la part des usagers qui sont attentifs à la présence rapprochée d'autres usagers : l'utilisateur qui perçoit dans son champ visuel la présence trop rapprochée d'un autre usager tendra alors à se déplacer pour rééquilibrer la distance publique qui est de mise en dehors des heures de pointe. Par exemple, les usagers évitent de s'asseoir à proximité d'autres voyageurs. Ils libèrent au moins l'espace d'un siège entre eux s'ils sont assis, sinon la distance équivalente à l'espace d'un siège s'ils sont debout. Si cette distance n'est pas respectée en dehors des heures de pointe, il arrive qu'on observe les regards réprobateurs du voyageur qui se sent offensé. Dans les cas où la situation est insoutenable, l'utilisateur lésé par cette offense territoriale se déplacera vers un autre endroit dans la voiture de métro. De

façon générale, on peut s'attendre à voir chez ce dernier une forme de désaveu par rapport à la situation d'empiètement. Ce désaveu se traduit généralement par un mélange de regards interrogateurs et accusateurs lancés à l'offenseur dans le but de faire connaître son identité aux autres usagers situés à proximité de la scène.

Un usager vient de faire son entrée dans la voiture de métro dans laquelle se trouvent une quinzaine d'usagers répartis sur les sièges et banquettes. Le nouveau passager prend place sur une banquette directement à côté d'un usager. L'arrivant prend place sans grande délicatesse pour son voisin qui lui, le regarde fixement de façon à faire connaître son désaveu à son nouveau voisin. Celui-ci ne bronche pas et fait comme si rien ne s'était produit. L'usager lésé par cet acte de violation territoriale regarde autour de lui pour voir si les autres voyageurs ont été témoins de la même situation. Ils échangent des regards avec les usagers se trouvant à proximité de la scène pour confirmer que l'acte de violation territoriale a bien eu lieu et pour chercher une forme d'assentiment auprès de ceux-ci. Pour témoigner de la gravité de la situation, certains usagers affichent des sourires tordus avec l'offensé de façon à confirmer qu'ils ont été témoins de la scène alors que d'autres roulent des yeux pour désapprouver le comportement dont ils viennent d'être les témoins. – Extrait du journal de bord

#### 4.1.2.2 Réparations

Lorsque les usagers sont en situation de co-présence à l'intérieur des voitures de métro ou sur les quais, il peut arriver qu'un événement tel qu'une violation territoriale ou un acte discourtois survienne. Ainsi se trouvent en situation de co-présence un offenseur et un offensé. Lorsque la situation offensante survient et qu'elle est incompatible avec les valeurs sociales défendues, et sur laquelle il est difficile de fermer les yeux, la chose la plus fréquente constitue d'abord par la reconnaissance de cet événement en tant qu'incident.

Comme le souligne Goffman (1974, p. 21), « [e]n plus de l'événement qui rend nécessaire un *échange réparateur*, il semble qu'il y ait quatre mouvements

classiques. ». On retrouve d'abord la nécessité de sommation par laquelle les usagers prennent la responsabilité de mettre en évidence la faute commise et indiquent « qu'ils entendent rester fermes sur les droits mis en danger et exigent un retour à l'ordre » (*ibid.*, p. 22). Le second mouvement est constitué par l'offre qui permet à l'auteur de l'offense de réparer celle-ci et de rétablir l'ordre. L'offenseur peut dès lors offrir une compensation à la victime de l'offense. Dans la plupart des cas, et puisque les offenses dans le métro sont d'ordinaires légères, l'offenseur présente des excuses pour compenser son comportement estimé comme étant offensant. De cette façon, « [i]l montre qu'il ne prend pas les sentiments des autres à la légère, et que, s'il les a blessés, si innocemment que ce soit, il est prêt à payer le prix de ses actes » (*ibid.*). Dans le troisième mouvement, on repère que les usagers qui reçoivent l'offre compensatoire, peuvent l'accepter comme étant un moyen satisfaisant pour rétablir l'ordre, ce qui permet en outre à l'offenseur et l'offensé de sauver la *face*. « C'est à ce moment-là seulement que l'offenseur s'est acquitté de la majeure partie de son offrande rituelle » (*ibid.*). Enfin, dans le quatrième mouvement, on retrouve les manifestations de l'acquitté qui présente sa gratitude « à ceux qui ont eu la bonté de lui pardonner » (*ibid.*).

À cet égard, on retrouve plusieurs situations de non-respect des rituels d'interaction, qui autrement dit, relèvent d'une difficulté pour l'offenseur et l'offensé de parvenir à un échange dans lequel pourraient prendre place les règles ritualisées propres aux réparations et aux exigences de celui-ci pour rétablir l'ordre. Plus souvent qu'autrement, cette difficulté s'explique par le fait que la cadence dans le métro est trop rapide et importante pour que puissent prendre place les échanges réparateurs comme ils se doivent d'être faits. La rapidité à laquelle se font les déplacements dans le métro, et principalement dans la séquence d'embarquement/débarquement des voitures de métro, ne permet au mieux que de brèves excuses et justifications. La densité et la proximité expliquent par ailleurs cette difficulté, c'est-à-dire que les

usagers ne souhaitent pas faire l'objet d'une scène ni même d'une guerre ouverte devant les autres voyageurs.

Cette difficulté montre toute l'importance de la mise en œuvre du travail de figuration accompli par la victime elle-même ou l'offenseur : « un manque d'effort de la part de l'un amène un effort compensatoire de la part des autres » (Goffman, 1974, p. 27). Les incidents mineurs sont récurrents et placent parfois l'offenseur et l'offensé dans des situations où tous deux cherchent à s'excuser en premier, au même moment. On retrouve derrière cette idée la nécessité de sauver la face et celles des autres.

Puisque chacun des participants d'une entreprise est intéressé, pour des raisons différentes, à sauver sa propre face et celle des autres, il s'ensuit naturellement une coopération telle que tous puissent atteindre leur but commun mais diversement motivé. Le tact en matière de figuration constitue un exemple répandu de cette coopération tacite. Non content de défendre sa propre face et de protéger celle des autres, on agit envers ceux-ci de telle sorte qu'il leur soit possible et même aisé de figurer dans les deux directions : nous les aidons à s'aider et à nous aider (Goffman, 1974, p. 28-29).

Les incivilités liées à un non-respect des rituels d'interaction sont habituellement suscitées par des conflits de territoire ou à la gestion du mouvement des usagers à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais.

J'ai déjà vu du monde passer violemment, ne pas s'excuser et tasser tout le monde et moi j'étais en avant et je n'ai pas envie de me faire tasser. – usager #9

Là, ô malheur, j'accroche quelque chose, son pied, son soulier, je ne le sais pas. Et là, je le vois, il me fait « ptsi, ptsi, ptsi ». Là je le regarde et je lui dit : « qu'est-ce qu'il y a ? Tu me parles-tu ? » Il me dit, oui je te parle, je lui dit, « ah ouin, qu'est-ce qu'il y a ? » T'es donc ben mal poli. Je lui dis « quoi? », il me dit « tu m'as accroché et tu ne t'es pas excusé ». Je lui ai dit « pardon? » toi, tu me dis ça ? Je lui dit, « Hey, on est dans le métro, à l'heure de pointe, tu n'es pas dans ton salon, alors, si je t'ai accroché, c'est de ta faute. – usager #8

Il faut savoir qu'en temps normal, les interactions sociales résultent d'une simple co-présence entre les usagers dans une même voiture de métro et sur le quai. Les interactions sont donc non focalisées, c'est-à-dire que « les individus à portée les uns des autres vaquent à leurs occupations respectives sans qu'une attention commune les unisse » (Goffman, 1974, p. 117). Il arrive toutefois qu'un usager entre en interaction focalisée avec un autre pour des raisons précises, tel que demander à celui-ci de le laisser sortir de la voiture ou encore pour que celui-ci ôte son sac à dos. S'offre alors à lui différentes possibilités quant à la façon d'effectuer cette demande. Il peut dans un premier cas le demander d'une façon non respectueuse, c'est-à-dire en ne respectant pas les façons ritualisées de le faire. Il peut dans un second cas le demander de façon respectueuse en mobilisant ses compétences sociales et en honorant les façons ritualisées de le faire.

Lorsqu'un usager adresse une demande en ne respectant pas les rituels d'interaction, il commet une offense rituelle à laquelle l'utilisateur récepteur de la demande est dans son droit d'exercer une forme de désaveu. Plusieurs options s'offrent à lui : il peut manifester un refus d'obtempérer à la demande, exiger une compensation à l'offense dont il vient d'être victime ou répondre à cette demande en utilisant un langage tout aussi offensant :

J'ai déjà vu des personnes le demander (d'ôter le sac à dos) pas respectueusement et se faire répondre tout aussi pas respectueusement. – usager #3

Les conséquences du non-respect des rituels d'interaction sont également importantes car elles laissent une empreinte dans la façon dont les usagers interagissent entre eux. Si les usagers ont déjà vu ou fait l'expérience d'un non-respect des rituels d'interaction à la suite d'un accrochage ou d'un conflit de territoire, les chances sont bonnes pour qu'ils montrent certaines réticences à s'engager dans une interaction

focalisée avec leur offenseur, par crainte d'être les victimes une seconde fois d'une agression, cette fois-ci verbale :

Verbalement ? Non, je devrais le faire de façon polie et correcte, mais moi personnellement, je ne le fais pas. [Pourquoi ?] Peur de la réaction, peur de m'en faire talocher une, peur d'une chicane, peur de me faire envoyer promener. – usager #3

J'étais « squizzé » par un sac et j'aurais peut-être dû lui demander mais effectivement je ne l'avais pas fait. La personne a des écouteurs. Je pense qu'il y a aussi le fait que tu ne connais pas la personne, tu ne sais pas comment elle va réagir... est-ce qu'elle va bien le prendre ? Je pense qu'il y a peut-être cette crainte. C'est juste que tu ne sais jamais comment la personne va réagir, peu importe c'est qui tu ne la connais pas. Donc des fois je préfère l'endurer. – usager #9

Ce n'est pas rare de voir des gens qui mettent leurs pieds sur un banc. Ils vont prendre jusqu'à trois places pour une seule personne. C'est surprenant de voir à quel point les gens n'osent pas demander la place. Et même moi, je ne le ferais pas, tout dépendamment de la personne, surtout pour trois stations, je ne me pognerai pas juste pour le fun. Des fois j'ai vraiment le goût de dire « S'cuse, tu as échappé quelque chose », mais je ne vais pas chercher le trouble, je suis assez prudent. Si c'était une petite madame, peut-être que je me permettrais, mais elles sont peut-être aussi dangereuses que tout le monde. – usager #4

Malheureusement, je suis un petit peu gêné pour ça. Je ne sais pas toujours comment la personne va réagir. Si c'est un ado, il va sûrement me faire « gnnnn de quoi tu te mêles ? ». C'est toujours quelque chose de gênant à faire. On ne peut pas vraiment dire à l'autre comment agir. L'autre va toujours je pense le prendre comme une insulte, dans le sens qu'on est en train de lui dire qu'il est mal élevé, bien qu'on veut juste lui signifier que... tu sais... j'ai besoin d'espace moi aussi. – usager #7

Peut-être que ça ne me tente pas de me faire virer de bord, mais euh... non je ne l'ai jamais essayé de demander à quelqu'un d'ôter son sac. – usager #10

En contrepartie, lorsqu'un usager envisage d'entrer en interaction focalisée avec un autre usager et qu'il le fait dans le respect des rituels d'interaction, il est dans son droit de s'attendre à une réponse équivalente. Ainsi, demandée poliment, une requête est interprétée non pas comme une offense rituelle, mais comme une interaction rituelle qui suit son cours. Autrement dit, le respect des rituels d'interaction montre combien « la personne agissante est digne de respect, [et] combien elle estime que les autres en sont dignes » (Goffman, 1974, p. 21).

Si par exemple, je veux avoir accès à un poteau et que je ne peux pas, je vais dire « excusez-moi, je veux me tenir », et habituellement les gens réagissent bien à cela, au lieu de dire « ben, peux-tu te tasser un peu ? », alors je vais m'adresser poliment à la personne, mais fortement, je veux me faire entendre. – usager #3

Si je demande à une personne d'enlever le sac à dos, elle va être dos à moi, j'ai donc le sac contre moi. Quand la personne se tourne, quand je lui fais signe ou que je lui tape sur l'épaule, elle va se retourner et je vais lui demander d'enlever son sac. Souvent elle va l'enlever et après ça se retourner à sa position de départ. Des fois il y en a qui vont s'excuser, mais normalement, il n'y a pas beaucoup d'interaction, ils font signe que oui, ils ont compris, et ils enlèvent leur sac. – usager #1

Le respect des rituels d'interaction repose sur le travail de figuration, c'est-à-dire le tact, le savoir-faire, la diplomatie et l'aisance des usagers pour prévenir tout événement qui pourrait mettre en danger la situation d'interaction. Le travail de figuration est une pratique habituelle et normalisée, ce qui permet sa lisibilité auprès des autres usagers. Faire preuve de tact pour adresser la parole à un autre usager garanti en quelque sorte une réponse équivalente et tout aussi bien adressée. Manquer à ce savoir-faire habituel et c'est tout le contraire qui risque de se produire.

On peut à cet égard se questionner à l'effet que certains usagers, sachant très bien les risques qu'ils encourent à manquer aux rituels d'interaction, s'adressent la parole de

façon discourtoise. Il semblerait que cette dernière façon d'interagir constitue un procédé figuratif visant à forcer les autres à se sentir comme des offenseurs et coupables d'une situation qui ne s'est pas encore produite. Dans le métro de Montréal, ces situations sont le plus souvent produites par des problèmes de circulation ou des conflits de territoire, encore une fois induits par des restrictions au niveau des possibilités de déplacement et des places qu'il est possible d'occuper.

Moi je prends le métro depuis longtemps alors je me « *parke* » pas devant la porte, ça là, c'est quelque chose qui m'irrite mais tellement là. Ben tsé, si mettons je vois la personne qui débarque tout de suite, je ne vais pas avoir une colère énorme, je vais comprendre mais quelqu'un qui se « *parke* » là depuis je sais pas, qui part d'un bout de la ligne jusqu'à l'autre bout et qui ne bouge pas, moi là, ça m'énerve. Alors moi quand c'est mon tour de sortir, je m'excuse, mais je ne suis pas très poli. Alors moi, quand ils sont « *parkés* » sur le bord, qu'ils sont deux ou trois et qu'ils ne bougent pas, je leur rentre dedans, tu sais comme une personne qui est vraiment sauvage. – usager #8

(Concernant les gens qui veulent sortir plus vite que les autres) Des fois je vais juste ralentir. Ça n'arrive pas très souvent, mais je vais faire une remarque quand la personne va passer vis-à-vis de moi, je vais faire une remarque « Scusez » ou « Dites donc, vous êtes pressé ». – usager #3

On constate dans ces exemples que la figuration peut ne pas être accomplie comme une tâche en soi, mais plutôt comme une obligation réservée aux autres. De cette manière, comme le souligne Goffman (*ibid.*, p. 25), ces situations sont « moins la scène d'une considération mutuelle que le champ d'un affrontement ». Le but de ce procédé, explique Goffman (*ibid.*) consiste à marquer le plus de points possibles aux dépens de ses adversaires, avec un maximum de gains pour soi-même. La présence d'un public est dans ces situations presque une nécessité. La méthode générale, poursuit Goffman (*ibid.*), consiste à faire surgir des faits qui nous favorisent et qui nuisent aux autres, comme le fait de nuire clairement à la circulation, de telle façon qu'ils n'aient d'autre réponse qu'un grognement ou une pauvre excuse. Dans ce

cas, termine Goffman, « les perdants n'ont plus qu'à se résigner et tâcher de faire mieux la prochaine fois » (*ibid.*).

D'autres vont montrer leur désaveu de façon plus subtile lorsque ce type de situation se produit, car parfois, comme le dit Goffman (*ibid.*) il est possible de tirer profit de l'insouciance, de la tolérance ou de l'esprit conciliant des autres pour les offenser sans danger.

Ceux qui décident qui sont en amour avec le poteau, et puis, là ils le possèdent totalement, ou ils sont appuyés sur le trois-quart de sa longueur... Un poteau c'est fait pour être tenu, pas pour t'appuyer alors, moi, je ne joue pas du coude, mais dans des cas comme ça, je vais prendre le poteau comme ça, en touchant à la personne. – usager #2

Je le fais de façon plutôt hypocrite. Je suis là mettons avec mon livre et puis là, la personne poussait, et elle poussait. Alors là moi j'ai pris mon livre et puis je lui ai poussé, je l'ai poussée délicatement, et là, la personne l'a repoussé avec son sac à dos et puis là je l'ai repoussée et elle s'est revirée et puis elle a vu que j'étais comme pris, et là je l'ai regardée en voulant dire... Alors là, elle s'est tassée et elle a enlevé son sac à dos. – usager #10

Je vais peut-être le regarder croche 2-3 fois, mais je ne me sens pas comme une police STM. – usager #7

Ça m'est déjà arrivé de voir des gens qui avaient les pieds sur des bancs et puis personne ne disait « je veux m'asseoir, tes pieds ne vont pas là ». On dirait que les gens sont peut-être gênés, ou ils essaient d'exercer une pression mais sans le dire. Ce serait le truc le plus simple, on a un langage pour cela, mais les gens on dirait qu'ils essaient de le faire passer autrement le message, mais on dirait que ça ne marche pas. – usager #9

Il faut savoir que la communication est importante dans le métro, elle joue un rôle de « coordination étroite et soutenue de l'action, que ce soit au service de tâches de collaboration étroite ou comme moyen de favoriser des tâches voisines » (Goffman,

1988, p. 194). En outre, la communication entre les usagers accroît énormément l'efficacité d'une telle coordination, en étant spécialement critique lorsque que s'opèrent des difficultés dans les déplacements, dans la coordination des déplacements, dans la répartition des corps dans l'espace et dans l'usage que les voyageurs en font. Comme le souligne Goffman,

[q]uand ils sont en présence l'un de l'autre, les individus sont admirablement placés pour partager un centre d'attention commun, pour percevoir qu'ils le font, et pour percevoir cette perception. Ceci, en conjonction avec leur capacité à indiquer leurs propres cours d'action physique et à transmettre rapidement leurs réactions à de telles indications émanant d'autrui [...] (*ibid.*).

On retrouve dans l'extrait qui suit une illustration de ce travail de coordination étroite et soutenue dont parle Goffman.

Des voyageurs discutent au fond, ils sont trois à rire et à commenter une discussion animée. Les quelques passagers qui se tiennent debout sont pour la plupart adossés aux portes ou contre les barres d'accroches situées dans l'espace central de la voiture de métro. Ils se lancent discrètement quelques regards, ou à l'unisson, se tournent pour observer le groupe qui discutent énergiquement. Un passager qui profite de mon égarement me surprend à regarder trop fixement l'un d'eux. En croisant son regard intrigué, je prends conscience du mien, un peu trop baladeur. La gêne s'empare de moi et me force à feindre un quelconque intérêt pour la publicité qui est affichée derrière l'homme que je fixais. Mon co-voitureur semble satisfait de la performance, puisqu'il n'y a plus aucune trace de suspicion dans ses yeux, qui d'ailleurs, s'affairent discrètement aux passagers qui viennent de prendre place à l'intérieur de la voiture de métro. – Extrait du journal de bord

#### 4.1.2.3 Consensus temporaire

De façon générale, on observe dans le métro que les usagers adoptent une conduite déterminée : ils gardent une distance entre eux, évitent de s'adresser la parole

inutilement, font preuve d'inattention polie à l'endroit des autres usagers, respectent le droit de tous à la tranquillité, etc. À mesure que la population augmente à l'intérieur des voitures de métro, on remarque que la distance entre chacun diminue considérablement. Ils s'efforcent malgré ce facteur de préserver une forme d'intimité où chacun évite d'empiéter sur les territoires d'autrui. Pour ce faire, certains adoptent des positions particulières qui à l'évidence, ne semblent pas confortables. Les efforts qu'ils mobilisent durant les heures de pointe pour éviter toute intrusion relèvent de la contorsion : les enjambées pour éviter de mettre le pied sur un objet ou la personne d'autrui, les étirements pour chercher un point d'appui sans toucher aux autres voyageurs, tout ceci constitue une adaptation de l'espace personnel au contexte, ou pour employer les termes des usagers, un rétrécissement de la bulle. Et pourtant, malgré les difficultés apparentes que leur imposent l'aménagement et la présence rapprochée des autres voyageurs, ils parviennent à montrer qu'ils savent composer de façons rigoureuse avec la présence des autres usagers et à l'encombrement des voitures de métro.

Malgré la situation embarrassante où plusieurs usagers se font face, et dont les visages de chacun peuvent parfois être séparés par des distances minimales (moins de 30 centimètres), il existe une forme d'harmonie.

Ce genre d'harmonie est un idéal optimiste et en tout état de cause il n'est pas indispensable au bon fonctionnement de la société. On attend plutôt de chacun des participants qu'il réprime ses sentiments profonds immédiats pour exprimer une vue de la situation qu'il pense acceptable, au moins provisoirement, [...]. Le maintien de cet accord de surface, de cette apparence de consensus, se trouve facilité par le fait que chacun des participants cache ses désirs personnels derrière des déclarations qui font référence à des valeurs auxquelles toutes les personnes présentes se sentent tenues de rendre hommage (Goffman, 1973a, p. 18).

Ce niveau d'accord, Goffman l'appelle consensus temporaire. On retrouve concrètement l'influence du consensus temporaire qui existe dans le métro à l'heure de pointe et son fonctionnement dans l'exemple suivant :

Quand tu es limité dans l'espace tu es obligé de revoir ta limite sociale. C'est sûr que si la personne me colle tout le temps là oui, je vais peut-être ressentir un certain inconfort, mais au lieu d'avoir besoin d'une certaine distance ça va peut-être être avec juste un petit espace. Ton besoin d'espace diminue en proportion. Des fois on se sent très collés et on ne sent pas un inconfort social, à moins d'être claustrophobe. – usager #9

Il apparaît assez évident que le consensus temporaire qui existe dans une voiture de métro bondée à l'heure de pointe peut être rompu par un quelconque incident ou par une quelconque manifestation individuelle :

C'est comme une espèce de mise en scène. C'est comme si des personnes arrivent côté cour, qu'elles entrent dans le wagon et qu'elles se mettent à parler. Je pense que l'attention va être dirigée sur ces personnes, si en plus personne ne parlait dans le wagon. – usager #6

Mais du moment qu'il se passe quelque chose de la part d'une personne, là il va y avoir des réactions qui s'enclenchent, un regard croisé. À ce moment-là le regard croisé, on dirait qu'il devient moins envahissant, ou moins provocant. Les interactions entre les usagers sont froides, méfiantes, mais disposées à être autrement j'ai l'impression... S'il se passe un événement, rapidement on va voir des regards se croiser, des sourires se former ou des yeux rouler au ciel, mais en chœur... Il y a un espèce de sentiment de complicité parce qu'on vient de vivre la même chose qui était drôle, insultante, dérangeante ou tout simplement intéressante d'une manière ou d'une autre. Mais d'emblée on dirait que c'est pas là, que ça prend un élément déclencheur pour passer l'espèce de méfiance, de froideur des interactions. – usager #5

#### 4.1.2.4 Brouillage des frontières espace public/privé

Les discussions bruyantes constituent l'élément déclencheur d'une rupture du consensus temporaire dans bon nombre de cas. Ce type d'incivilité renvoie à l'idée de brouillage de la frontière espace public/privé comme l'a souligné la RATP (2012). Elles se réfèrent aux situations d'intrusion d'éléments privés dans l'espace public. Les discussions bruyantes parviennent à rompre le consensus temporaire car les usagers qui discutent énergiquement ne parviennent pas à réfréner leurs désirs personnels de poursuivre une discussion qui les anime, alors que la plupart des autres usagers se font discrets et calmes.

Des conversations fortes entre les gens qui se racontent leur journée et qu'elle a été mauvaise ou qui « bitchent » sur les autres. Je ne les écoute pas, mais je les entends, alors on ne peut pas faire autrement. – usager #3

Les gens qui parlent très fort, des gens qui s'énervent ou qui ont des comportements bizarres, ça peut me contrarier. J'essaie d'endurer, mais si je vois que c'est trop, je vais changer de place ou je vais changer de wagon. – usager #10

À cet égard, certains usagers sont mitigés par rapport au déploiement d'un réseau mobile et l'utilisation des appareils sans fil durant les trajets, tel qu'annoncé par la STM. Ceux-ci ne voient pas l'utilité d'un tel déploiement, bien que la STM ait souligné son intérêt dans la bonification de l'expérience client pour rendre plus conviviaux et agréables les déplacements :

La STM veut agréments les transports, et moi je ne crois pas que c'est la façon. Ça va ajouter du « hello », de la conversation à autrui. Je crois que les conversations ou les communications devraient être d'urgence. – usager #3

Ah, ça c'est une mauvaise idée! Tout le monde va commencer à appeler « ouin je vais être en retard », « je vais arriver à peu près, ben je le sais pas là », « ça va être vraiment long parce qu'il y a un ralentissement de service » et là tu as 75 personnes dans un wagon qui commencent à téléphoner. Non mais, c'est juste pas une bonne idée. – usager #5

Selon moi, il y a déjà assez de bruit dans le métro, donc on n'a pas besoin en plus de permettre aux gens de téléphoner. Je l'ai fait quelques fois téléphoner dans le métro, ce n'est pas agréable pour la personne qui reçoit la conversation. Il faut parler fort et normalement, j'essaie de garder ça au strict minimum. – usager #1

Utiliser le téléphone dans le métro, je dirais pas que ça ne m'a jamais manqué. Pour moi c'est acquis qu'on ne peut pas utiliser le téléphone dans le métro, sauf sur la ligne verte entre telle et telle station. Et encore une fois, ça contribue à retrancher les gens dans leur bulle. Je trouve que les gens en général ont peu de respect avec leur téléphone cellulaire dans les endroits publics. Comme ceux qui appellent en plein milieu du restaurant, ils vont appeler en plein milieu du métro et parler fort, et ça risque d'être assez désagréable parce qu'avec le bruit que le métro fait dans certains endroits, et la ventilation, les gens vont devoir parler fort. – usager #4

En revanche, d'autres usagers voient les mérites à l'utilisation du téléphone cellulaire et de l'accès à Internet durant les trajets :

Je pense que la STM n'a plus le choix, c'est une tendance lourde. Ils vont être mesurés, la qualité de leur service va être mesurée et ça fera partie des facteurs de mesure. Les gens ne sont plus capables de s'en passer, alors la STM, quant à moi, ils sont bien mieux d'embarquer dans la « game » parce qu'ils vont se le faire reprocher et oui, c'est une manière d'attirer la clientèle. J'aime bien avoir du WIFI quelque part sur le quai : je peux aller prendre mes courriels, un peu Facebook ici, écouter les nouvelles à la radio, je trouve ça l'fun. Je n'haïrais pas ça de pouvoir écouter un reportage vidéo sur La Presse entre Guy-Concordia et Berri-UQAM, ça dure 4 minutes, c'est parfait! – usager #2

Côté cellulaire, je ne l'utilise pas vraiment, mais des gens peuvent en avoir de besoin. Pour ce qui est d'Internet, je l'utilise souvent dans l'autobus, surtout quand je suis seul. – usager #9

Ce serait surtout pratique quand il y a des arrêts de service. Je ne sais pas si je l'utiliserais. J'ai l'impression que j'entendrais rien, déjà qu'il y a tellement de bruit quand le métro arrive. – usager #7

Toujours dans l'idée d'un brouillage de la frontière espace public/privé, les répondants relèvent les incivilités qui ont trait d'une dévalorisation de l'espace public par les voyageurs. Comme il a été mentionné à plusieurs reprises, les journaux qui sont distribués dans le métro de Montréal sont la source de mécontentement de la part des usagers. D'ailleurs, ceux-ci s'interrogent à l'effet qu'ils ne comprennent pas comment les individus sont capables de jeter leurs détritrus sur le sol. Cela s'explique en partie par le fait que la STM a déplacé les poubelles qui se trouvaient sur les quais pour les installer près des accès aux stations et près des cabines des changeurs.

Je ne peux pas croire que les gens font des affaires dans le métro qu'ils ne feraient pas chez eux. Je ne comprends pas que les gens vont prendre un journal et le glisser discrètement sur le bord et le laisser là ou qu'ils vont cracher par terre ou qu'ils vont cracher leur gomme ou juste laisser leur vidange, ça me dépasse. – usager #4

Les journaux du métro ça c'est une horreur ça là, moi j'interdirais ça dans le métro. Ça coûte je ne sais pas combien à la STM en personnel pour ramasser ces journaux-là qui traînent partout. – usager #10

Les journaux laissés au sol... je hurle à moi-même quand les gens les mettent par terre. Le journal ne se ramassera pas tout seul. Les poubelles ont été retirées des quais, alors on n'est plus capable de tenir un journal « sale » du métro ? C'est encombrant quand on en a plus besoins, on ne sait plus le tenir, on ne sait pas quoi faire avec. Quand est-ce qu'il est devenu « déchet » ? – usager #3

Des fois c'est sale. Il y a du café par terre, ça c'est quelque chose qui me dérange, c'est le café par terre! Ce sont les journaux qui me dérangent le plus, et quand je ne suis pas capable de le lire, je le range là, ce n'est pas confortable pour moi ni pour les autres. – usager #9

Bien que les questions d'hygiène aient suscité un débat autour des journaux et des objets tels que des cafés abandonnés sur le sol des voitures de métro et des quais, la proximité entre les usagers rend certains comportements plus préoccupants que d'autres. Cette catégorie d'incivilité rend surtout compte des préoccupations croissantes en matière d'hygiène et de santé publique. Comme l'explique un usager,

Mettons tu tousses ou que tu es éternues... depuis qu'il y a eu la H1N1, c'est la panique... si tu tousses ou que tu éternues mais que tu n'as pas le temps de le faire dans ton coude ou quoique ce soit, tu te fais regarder comme si tu étais un espèce de terroriste. Il y avait une dame, elle toussait, mais elle toussait et il y avait des gens assis autour d'elle, et ils se sont tous levés et ils sont allés s'asseoir ailleurs. – usager #10

#### **4.1.2.5 Objets de distraction**

Si l'activité principale consiste à l'observation mutuelle, il n'en demeure pas moins que les usagers se munissent d'objets de distraction tels que les journaux, les livres, les téléphones cellulaires ou autres appareils électroniques, etc. Bien que ces objets fassent partie de la vie quotidienne et que leur utilisation n'est pas limitée à l'espace des voitures de métro et des quais, leur concentration y est remarquable. Beaucoup d'usagers ont les yeux rivés sur leur écran de téléphone ou les pages d'un livre durant toute la durée de leur trajet. Ils prêtent attention à leur environnement pour s'orienter, se trouver un endroit à l'intérieur des voitures pour se « stationner » ou pour prendre appui, sinon pour suivre le défilement des stations. On peut dès lors dire que ces objets font office d'écran ou dit dans un langage goffmanien, de pare-engagement.

L'utilisation de ces objets constitue toutefois une difficulté supplémentaire pour les questions d'ordre public : elles amoindrissent les possibilités d'observation mutuelle et d'arrangements de visibilité parce que les voyageurs occupent leur attention et leur regard à l'aide de ces objets. Or, comme nous l'avons souligné plus tôt, les conditions

gagnantes pour le maintien de l'ordre public reposent non seulement sur l'engagement des voyageurs dans la situation, mais aussi sur leur disponibilité et leur obligation d'être impliqués dans l'action conjointe de transport parmi les autres usagers, ce qui implique une coordination des déplacements parmi les autres voyageurs.

Dans ce contexte, on observe combien les voyageurs sont distraits durant leurs voyages et comment cette distraction mène parfois à des situations d'empiètement, d'intrusion et de violations territoriales qui sont inintentionnelles. Déjà, la qualité des interactions sociales est fragilisée parce que l'ordre public auquel elles appartiennent s'en trouve désordonné par des dispositifs qui nuisent en quelque sorte aux bonnes conditions d'une circulation ordonnée où chacun évite les collisions ou à tout le moins, répare celles-ci à l'aide d'échanges réparateurs conventionnels « excusez-moi », « pardon ».

Plusieurs usagers ont décrit leurs activités durant les trajets en apportant des précisions à l'égard du rôle que celles-ci jouent dans leur façon de voyager. Ces activités recouvrent notamment la lecture, l'écoute de musique ou le jeu sur les appareils électroniques. Tous ces objets constituent des écrans physiques qui permettent aux voyageurs de préserver leur bulle et donc l'espace personnel qu'ils revendiquent durant leur déplacement dans le métro.

Le problème majeur avec le recours à ces écrans est que les usagers ne sont pas toujours attentifs aux besoins des autres passagers en matière de circulation. C'est souvent le cas lorsque les usagers veulent entrer ou sortir des voitures de métro et que la voie de circulation est obstruée par un usager imperturbable, par exemple affairé à la lecture d'un journal.

Ainsi, ces objets qu'utilisent les voyageurs pour préserver leur bulle, qui agissent à titre d'écran derrière lequel ils peuvent se retrancher leur permettent notamment d'être complètement absorbés dans une activité supplémentaire à celle de voyager. D'ailleurs, les usagers expliquent qu'eux-mêmes sont parfois « dans leur bulle » et que cette situation est engendrée par les activités qu'ils tiennent durant leurs trajets quotidiens :

Beaucoup de gens lisent, beaucoup de gens qui écoutent de la musique, je pense que ça limite les interactions, je me souviens que quand j'écoutais de la musique, j'étais vraiment dans ma bulle. – usager #6

[La lecture], c'est peut-être une façon d'avoir ma bulle. – usager #4

Je vais souvent avoir de la musique, et des fois un livre, mais ça dépend parce qu'à l'heure de pointe, c'est vraiment difficile de lire parce que ce n'est pas super plaisant tenir un livre. La musique c'est assez nécessaire parce que ça permet de m'isoler lorsqu'il y a trop de monde. C'est plus une façon de s'emmurer. – usager #7

J'écoute de la musique surtout parce que moi, comme je te dis, la préservation de ma bulle, c'est très important, surtout le matin. – usager #8

Il faut toutefois apporter une nuance car on observe que ces voyageurs ne sont pas pour autant inattentifs à la présence des autres parce qu'ils lisent le journal, un livre ou qu'ils écoutent de la musique ; ces activités permettent seulement de se retrancher momentanément durant les trajets. Cela ne semble pas empêcher ces derniers de demeurer attentifs à ce qui se passe autour d'eux. D'ailleurs, l'attention qu'ils portent aux autres usagers constitue pour plusieurs une préoccupation en matière de sécurité.

J'aime bien être conscient de ce qui se passe. Je dirais que j'essaye d'être conscient aussi s'il y a des personnes âgées s'il y a des femmes enceintes, des gens avec des enfants, ben là je cède ma place. – usager #3

J'aime ça être quand même conscient de ce qu'il y a autour, j'aime ça regarder les gens aussi, alors je peux lire deux pages et ensuite je vais commencer à regarder. Je lis très rarement sur le quai, ou soit que je vais être assis, là je vais lire, soit je vais être dos au mur, mais s'il y a beaucoup de monde, j'ai l'instinct facile. Je te dirais que pour cela aussi, je suis assez prudent. Je ne me sens pas à l'aise de ne pas être attentif sur le quai. J'aime vraiment garder le contrôle de mon environnement, parce qu'il y a toute sorte de choses qui arrivent. J'ai déjà vu des batailles, j'ai vu des attouchements, j'ai vu du monde bizarre, des fois des gens qui ont des malaises, des gens qui ne se sentent pas bien. – usager #4

L'importance qu'accordent certains à la sécurité relève également de la nécessité de ne pas perdre la face en public. Certains ont expliqué qu'ils ne se sentent pas en sécurité dans le métro car ils sont claustrophobes. Ce sentiment d'insécurité est exacerbé durant les heures de pointe. Ils développent alors des stratégies pour réduire leur sentiment d'insécurité dans le métro :

Le métro des fois ça me fait peur. Je me parle bien gros pour bloquer les stimuli, c'est pourquoi je prends mes écouteurs, c'est pour à la limite faire ma propre bulle. C'est sûr que quand je me mets dans le métro avec quatre personnes au pied carré, pour moi, ça me fait un peu « *freaker* ». Dans le métro, je ne sais pas, étant donné qu'on est sous la terre, je me sens peut-être pas assez en sécurité pour sortir rapidement. Mais pour moi, avant tout c'est de ne pas paniquer en public. Pour moi c'est vraiment déstabilisant et humiliant. Alors j'essaye de me préserver. Mon but c'est de me sauver. Mais je suis certaine que je ne suis pas toute seule à avoir ce sentiment-là. Je sauve ma peau et qu'il n'est pas question que je me sente prise. Je n'aime pas perdre le contrôle. – usager #8

Mentionnons au passage que l'aménagement des voitures de métro constitue un facteur de protection pour les usagers. Toujours dans le but de préserver leur espace ou leur bulle, les usagers ont des préférences à l'égard des places disponibles à l'intérieur des voitures de métro. Les portes qui demeurent fermées, du côté de la voie (du rail), sinon celles qui sont situées aux extrémités des voitures, constituent une place de choix. Elles permettent aux voyageurs de demeurer stables durant leurs trajets, tout en évitant d'être pris au piège dans le va-et-vient constant d'usagers qui

montent et descendent des voitures de métro. Ces places garantissent également un plus grand confort car elles offrent une protection supplémentaire : elles permettent d'éviter qu'un autre usager se tienne derrière soi, ce qui limite les intrusions sur l'espace personnel par une personne qui n'est pas observable dans le champ périphérique :

Le siège individuel : souvent celui de la sortie, celui qui est à côté de la porte de sortie. La bulle, la tranquillité. Je veux avoir un certain espace autour de moi. – usager #3

La petite porte à côté des deux sièges en face à face. J'aime bien m'accoter là, tu as comme une vue d'ensemble, c'est toujours un facteur de protection, un espace où il y a personne derrière. – usager #5

Si éventuellement tu arrives à un point confortable, ça semble assez généralisé que chaque individu, de manière généralisée, va entrer dans sa bulle. - usager #5

Je suis collée sur la porte. Je n'aime pas ça quand les gens sont coincés sur moi, et dans le fond, ça me permet au moins d'avoir deux côtés où personne ne pourra me rentrer dedans et puis en même temps je peux m'accoter sur les portes. – usager #7

Moi généralement j'aime mieux les bouts de wagon, où il y a la fenêtre, c'est comme une enclave sécuritaire. – usager #8

#### **4.1.2.6 Difficultés de circulation**

Les observations ont montré la récurrence de plusieurs situations où les usagers avaient de la difficulté à circuler et à prendre place à l'intérieur des voitures de métro. Ces situations sont causées notamment par le fait que tous les usagers ne voyagent pas de la même façon et circulent à des vitesses différentes. Les incivilités liées à la

gestion du mouvement ont trait à la vitesse de déplacements des usagers. Alors que certains cherchent à aller plus vite que le reste de la foule, d'autres au contraire désirent voyager plus lentement. Ce type d'incivilité renvoie à l'idée développée par Jean-Marie Floch (1990) qui a montré que les individus dans le métro ne voyagent pas tous de la même façon, ce qui peut entraîner des situations fâcheuses dans les déplacements.

Quelqu'un veut sortir plus vite que les autres, qu'il insiste et que je sens qu'il doit partir et qu'il se tient derrière moi. – usager #3

C'est vraiment chacun pour soi, les gens entrent avant de laisser sortir les autres. – usager #4

Comme je disais, il y a toujours l'espèce de petite course pour les sièges libres. Ça des fois ça peut être agaçant, parce qu'il y en a quand ils entrent par ici et ils voient que le siège libre est là, mais ils ne laissent pas le temps aux personnes qui sont là. Ils entrent en courant, ils passent entre les sièges et ils bousculent tout le monde. – usager #10

C'est dans le discours des usagers qu'on retrouve de façon significative une différenciation marquée des façons d'interpréter les trajets quotidiens dans le métro de Montréal et des façons différenciées de circuler.

En reprenant la typologie des voyageurs élaborée par Floch, c'est-à-dire les arpenteurs, les pros, les somnambules et les flâneurs, il a été possible de distinguer chez plusieurs répondants des éléments susceptibles d'éclairer le sens qu'ils accordent à leurs trajets, à leurs façons de se déplacer et, par extension, à leur expérience de transport dans le métro de Montréal. Bien que cette typologie évoque des comportements types propres à chacun des voyageurs types, sa porosité empirique révèle une souplesse dans les façons de voyager de chacun, tributaire de plusieurs facteurs tels que les paramètres « spatio-temporels ». Autrement dit, comme

le mentionne Augé (1986, p. 45), le métro n'est pas un lieu de synchronie malgré la régularité des horaires de plusieurs. « [C]haque biographie est singulière et les humeurs d'un même individu sont assez variables pour qu'une effervescence collective ait peu de chance de se produire [...] » (*ibid.*). Toujours selon Augé,

rien n'est si individuel, si irrémédiablement subjectif qu'un parcours singulier dans le métro, [...] et que pourtant rien n'est si social qu'un tel parcours, non seulement parce qu'il se déroule dans un espace-temps surcodé mais encore et surtout parce que la subjectivité qui s'y exprime et le définit en chaque occurrence (à chacun son point de départ, ses changements et son point d'arrivée) [...] (*ibid.*, p.63).

Derrière cette idée, nous cherchons à montrer comment les façons de voyager de chacun peuvent entrer en conflit avec celles des autres, et vice et versa. Rappelons en premier lieu que pour les arpenteurs, les trajets sont considérés comme des variations et des jeux de transformation qui produisent du sens. Nous avons cherché à comprendre comment s'inscrivent les trajets dans une séquence durant laquelle les usagers interprètent leurs trajets comme une variation entre deux lieux significatifs tels que l'espace domestique et le lieu de travail.

C'est un prélude avant de commencer ma journée, ça me met dans la disposition de la routine. On a toujours, habituellement, le même trajet, la même porte, la même sortie, la même façon d'arriver au travail. Alors quand je mets le pied dans le métro, je vais VERS le travail, donc c'est un prélude, c'est nécessaire. – usager #3

Les pros sont ceux qui réalisent les enchaînements caractérisés par la maîtrise de technique et la performance. Ce sont notamment les pros qui cherchent un endroit précis sur le quai, sachant très bien que leur sortie se trouvera à proximité :

Normalement, je les connais pas mal les portes. Je sais que si j'arrive à Berri-UQAM, il faut que je sois au milieu pour aller prendre la ligne orange en direction Montmorency. Depuis que je l'utilise, je connais quand même bien mes sorties. Alors j'essaye d'éviter le plus de « niaisage » dans la foule – usager #4

D'autre part, ils cherchent l'efficacité dans leurs trajets quotidiens, une économie de temps. Certains développent notamment des stratégies pour y arriver, qui résultent d'une forme d'apprentissage par l'expérience et la répétition des mêmes trajets, ce qui leur permet de savoir précisément quels chemins emprunter pour se diriger plus efficacement dans le métro :

Souvent je sais à peu près où débarquer alors j'essaie de me diriger vers cet endroit-là. C'est comme le but premier pour moi de sauver du temps, étant donné que je suis très loin en banlieue, c'est long pour venir ici. Le plus de temps que je peux sauver, le mieux c'est. – usager #9

Les somnambules correspondent quant à eux aux voyageurs qui circulent dans les stations par automatisme. Ils n'attribuent pas de sens particulier à leur trajet, si ce n'est qu'ils portent une attention à la qualité des stations, la densité et le flux important de circulation :

Les voyages en métro, c'est pas mal automatique. C'est « tourne à droite, tourne à gauche », je ne regarde plus vraiment où je m'en vais, à moins qu'il y ait un musicien exceptionnel qui attire mon attention. – usager #7

Les flâneurs sont des amateurs de l'inattendu ; ils apprécient les stations qui donnent à voir autre chose que le métro lui-même. On les retrouve notamment devant une prestation musicale dans le métro ou devant des affiches publicitaires et des œuvres d'art exposées dans le métro :

J'aime ça prendre le métro, j'ai toujours aimé ça! J'aime entendre le son, l'odeur d'huile de peanuts, j'aime le son des clochettes qui avertissent, je suis intrigué par les coulisses... Je l'ai déjà pris, pour le plaisir, une journée dans le métro, étant plus jeune, sans but précis, simplement pour regarder les gens... En général, c'est une expérience positive. – usager #2

Il a des trucs qui attirent mon regard, par exemple, les musiciens du métro, qui sont toujours dans le corridor. Il y en a toujours un, mais ils sont différents, mais certains reviennent. Ça m'est déjà arrivé d'enlever les écouteurs que j'avais dans les oreilles pour écouter parce qu'il y en a certains que tu aimes plus que d'autres... il y en a qui ont vraiment des talents extraordinaires. Je connais également les œuvres qui sont dans le métro, alors je prends un trajet particulier pour voir quand ça fait longtemps que je ne suis pas allé. Ça dépend vraiment du contexte dans lequel je suis. – usager #9

En somme, ces façons différenciées d'interpréter les trajets quotidiens dans le métro de Montréal conduisent à des façons également différenciées d'effectuer les déplacements. Comme l'illustre Julie Laferrière, ces mouvements différenciés sont incarnés chez les voyageurs lors de leurs déplacements à l'intérieur des stations :

Je réalise alors, en regardant tout autour, la stratégie que certains préconisent pour se frayer un chemin. Il y a ceux qui adoptent la démarche du crabe : de côté et très rapide. Cette approche permet de se faufiler entre les autres. On peut aussi observer la charge du bison qui, lui, fonce, carré, avec assurance. Les pas de loup feutrés, eux, permettent de contourner les obstacles avec agilité. Puis, les hanches ondulantes de l'oie qui se dandine rondement, mais sûrement, s'assurant un périmètre de sécurité en repoussant d'un petit coup d'arrière-train quiconque la suivrait de trop près (Laferrière, 2012, 5 novembre)

Les difficultés de circulation s'expliquent par ailleurs par des problèmes de surpeuplement sur les quais et à l'intérieur des voitures, retardant ainsi le temps d'embarquement/débarquement des usagers et causant d'inévitables collisions.

Les gens souvent, ils se mettent devant les portes au lieu de rester de chaque côté pour que le train se vide et qu'il se remplisse après. Les gens ont tendance à se mettre dans le centre, ils attendent pas que les gens débarquent, ils entrent dans le train et ça ralentit le service. – employé de la STM

Elles s'expliquent également par l'aménagement et le mobilier qui à certains égards, peut nuire à la circulation des usagers à l'intérieur des voitures de métro.

Les wagons 63 ont été réaménagés. Ils ont carrément éliminé les deux bancs seuls, de sorte qu'il y a deux personnes assises sur les banquettes et le passage n'est pas obstrué devant eux. J'ai remarqué que ces personnes attendent souvent à la dernière minute avant de se lever lorsque les portes s'ouvrent. On n'a pas besoin de rien enjamber de sorte qu'il y a une fluidité de circulation et j'imagine que ça influence le comportement. On ne se lève pas aux 30 secondes avant d'entrer en station pour sortir. Je dirais que c'est un comportement qui, normalement, cette personne se serait levée pour déranger la personne à côté, la contourner et s'installer sur le bord de la porte pour être sûr de bien sortir. – usager #2

Les difficultés de circulation sont notamment produites parce que les usagers ont les yeux rivés sur des objets de distraction tels que les journaux, les téléphones cellulaires, etc., ce qui a pour effet d'amoindrir l'efficacité des déplacements dans le métro.

Toutes ces difficultés constituent un problème majeur pour certaines catégories d'employés de la STM, dont la tâche consiste à faciliter les déplacements des usagers durant les heures de pointe. Comme le souligne l'employé de la STM que nous avons rencontré, les façons de voyager des usagers et leurs comportements ont des impacts importants sur l'efficacité des déplacements dans le métro. Ces comportements qu'il observe ont des impacts au niveau du ralentissement de service et des problèmes de portes bloquées.

Les gens, depuis qu'ils ont de plus en plus leurs écouteurs ou leurs appareils électroniques, ne regardent pas où ils vont et malheureusement, ça provoque des accidents comme on a vu entre deux wagons. La journée qu'on va avoir des nouveaux trains, ce sera un problème qui va être réglé. Sauf que les gens disent : « Ouin, mais avant ça n'arrivait pas ». Ouin, mais avant les gens n'avaient pas de cellulaire, les gens n'étaient pas tous branchés sur leur tablette. C'est de l'inattention humaine qui est provoquée par des machines. Parce que le transport n'a pas changé, à part qu'il y a plus de service. Ce sont les mêmes trains depuis 67. Mais le transport a toujours été le même, c'est la société qui a changé un peu, et il faut s'ajuster à ça. – employé de la STM

Dans d'autres circonstances, ces objets de distraction ont des incidences fâcheuses qui peuvent mener à des accidents graves, comme ce fût le cas en avril 2013 avec le décès d'une jeune femme dans le métro de Montréal.

Il semble que les caméras de surveillance de la station de métro Monk aient permis de voir la jeune femme quelques instants avant sa chute mortelle. Les yeux rivés sur un téléphone cellulaire sur le quai du métro. Au moment où les portes se sont ouvertes, elle s'est avancée. Mais distraite, ce n'est pas vers une porte ouverte qu'elle se serait avancée, mais vers le trou béant entre deux wagons (Santerre, 2013, 25 avril)

#### **4.1.2.7 Habitudes de transport et comportements « habituels » dans le métro de Montréal**

Le métro, c'est le lieu des habitudes.

[Les usagers] y ont des souvenirs, des habitudes, y reconnaissent quelques visages et entretiennent avec l'espace de certaines stations une sorte d'intimité corporelle mesurable au rythme de la descente dans la volée d'escaliers, à la précision du geste qui introduit le ticket dans la fente du portillon d'accès ou à l'accélération de la marche quand se devine à l'oreille l'arrivée de la rame au bord du quai (Augé, 2008, p. 33-34).

Les voyageurs habitués et habiles dans le métro, bien qu'ils soient restreints par les aménagements, savent manier ceux-ci. Comme le dit si bien Augé, les usagers savent comment

s'adapter aux rigueurs de la matière et à l'encombrement des corps, amortissant d'un mouvement du poignet l'élan d'une porte que lui renvoie sans ménagements un gamin égocentré, piquant sans trembler le billet de sa carte orange dans la fente étroite du portillon d'entrée, frôlant les murs et prenant à la corde son dernier virage, deux à deux les dernières marches, avant de sauter dans la voiture entrouverte, d'échapper d'un coup de reins aux mâchoires de la porte automatique et d'exercer des avant-bras une insistance pression sur la masse inerte de ceux qui, l'ayant précédé, n'imaginent pas qu'un autre puisse les suivre (1986, p. 14-15)

Plusieurs désignent leurs voyagent comme une suite de comportements « habituels », c'est-à-dire des actions qui peuvent être reproduites dans le futur, de la même manière et avec la même économie d'efforts (Berger et Luckmann, 2012 [1966], p. 110).

Normalement, je fais souvent les mêmes trajets, donc j'arrive à savoir où sont les portes où je dois sortir et où est le meilleur endroit. Lorsque je vais à Concordia, c'est toujours à la fin du wagon, j'arrive à Concordia, l'escalier est juste en face. Quand je vais vers Berri-UQAM, sur la ligne orange, c'est en plein centre. – usager #1

Ils adoptent, autrement dit, des comportements habituels facilement identifiables, dans le but d'économiser du temps et des efforts. Par exemple, l'habitude de se positionner toujours au même endroit sur le quai de façon à toujours prendre la même porte d'accès à la voiture de métro. En sachant pertinemment où se trouve la sortie la plus près à leur arrivée à destination, ils économisent un effort de marche supplémentaire à l'intérieur de la station et un temps certain avant de la quitter.

En général, je vais aller le plus proche de là où je devrais sortir du métro... et je le pense, j'y réfléchis, je me dis je vais sortir à telle station, la sortie est à peu près là, et je vais me déplacer vers le wagon qui mène à la sortie. – usager #5

On constate par ailleurs que tous les usagers interrogés utilisent le métro depuis longtemps – et cela faisait partie des critères de sélection des répondants – ce qui favorise les comportements « habituels ». Chez certains usagers, la connaissance de plus en plus précise à l'égard de leurs trajets est proportionnelle au nombre d'années durant lesquelles ils les ont empruntés. On peut supposer que s'ils occupent le même emploi durant de nombreuses années, que celui-ci est situé au même endroit, et qu'ils n'ont pas changé de lieu de résidence, leur connaissance des trajets est importante.

Je sais ma porte où elle est alors je me dirige en fonction de ça, parce que je le prends le métro depuis vraiment longtemps, au moins 25 ans, alors je sais où sont les stations, où il faut que je débarque pis tout ça. – usager #8

Je pense que c'est l'habitude, je suis un être d'habitude, c'est quasiment une seconde nature. Ça fait depuis que je suis assez jeune que je prends le métro. Et je vois encore une trace au sol depuis que je suis jeune, au métro Berri-UQAM. Il y a une trace au sol, il y a quelqu'un un moment donné qui a dessiné une espèce d'étoile pour montrer que la porte était celle qui aboutissait à Henri-Bourassa. Je le sais que c'est elle, je le sais que c'est là qu'il faut que je m'installe. Ça fait trente ans que je m'installe à cet endroit. Alors, il y a des habitudes qui sont ancrées. – usager #2

Je vais attendre devant la porte et je sais exactement où elle va arriver donc, je suis directement devant, je sais qu'elle va être là et je sais que j'ai juste à embarquer. À force de prendre le métro, un moment donné tu viens qu'à savoir où il sort, moi je les compte même pour savoir exactement laquelle je veux avoir. À Pie-IX, c'était une prise électrique qui était directement en face de la porte... en fait elle était sur le quai opposé donc, moi tout ce que je faisais c'était de me placer devant et le métro arrivait toujours devant. Donc ce sont des habitudes de même, des trucs visuels que je me donnais pour savoir où débarquer. – usager #9

Les habitudes de transport des usagers posent toutefois un problème pour les employés de la STM dans la gestion des déplacements. Ceux-ci doivent composer avec les usagers et leurs habitudes de transport pour permettre la dissémination des usagers sur les quais afin d'éviter les situations de surpopulation à l'intérieur des voitures, sur certains segments de la rame de métro.

Sur les quais, les gens se concentrent majoritairement où il y a des descentes d'escalier. Les gens arrivent par-là, ils n'ont pas tendance à se déplacer vers la tête de train ou la queue du train. Ils restent souvent à l'endroit où ils arrivent, ils ne se déplacent pas. Mais ça dépend des stations. Ce sont des gens qui sont ici au quotidien, ils connaissent les wagons où ils sont les plus accessibles, les moins accessibles, ces choses-là... Mais ils ont leurs habitudes, tous les jours, ils se placent au même endroit, ils entrent au même endroit. – employé de la STM

Pour plusieurs, les trajets sont familiers parce qu'ils recèlent d'indices avec lesquels ils se repèrent. Bien que ces indices puissent paraître anodins, ils s'avèrent très utiles pour déterminer la marche à suivre pour les usagers attentifs aux éléments qui composent leurs trajets. Ces indices agissent à titre de signalétique alternative sur laquelle ils peuvent prendre appui pour faciliter leurs déplacements.

De façon très générale à tous les matins à 8h07, je sais qu'il y a en a un [métro] qui entre à Berri-UQAM. Ça...je trouve que... à et 07 [8h07] pas à et 07 et demi ou presque 08, et pas à 06... à chaque fois parce que souvent j'attends un peu, je perds un peu mon temps, je regarde mes courriels et puis, je m'installe là et à chaque fois que je relève la tête je suis toujours impressionné en me disant bien : jour après jour il y en a un qui ente à 8h07... je sais que je vais prendre deux [métro] après lui pour arriver correct au bureau. – usager #2

Je me souviens sur la ligne jaune, j'avais repéré qu'il y avait une poubelle directement en face de la porte où je voulais arriver, et là, quand ils l'ont retirée ben j'ai juste remarqué l'endroit où elle était avant et maintenant je me replace toujours devant le même endroit. – usager #9

#### 4.1.2.8 Schémas d'usage, habitudes de transport et nouvelles voitures de métro

Concernant l'arrivée progressive des nouvelles voitures de métro Azur, les répondants ont présenté un point de vue favorable notamment à l'égard du concept d'intercirculation retenu par la STM. Ceux-ci y voient une solution aux problèmes de surpopulation dans les voitures de métro et un moyen efficace pour prendre leurs distances par rapport aux situations qui leur déplaisent.

C'est intéressant dans la mesure, s'il n'y a pas trop de « *clusters* » en cours de route, de chercher un endroit où l'ambiance est bonne. Je vais me déplacer mais pour chercher mon endroit où je vais être bien et tranquille pour le reste du voyage. – usager #5

Comme certains le soulignent, le concept d'intercirculation permettra de prolonger la durée d'une discussion avec les individus qui voyagent en leur compagnie, surtout si leur destination respective diffère. De cette façon, ils pourront progressivement se déplacer vers la tête ou la queue du métro en fonction des sorties qu'ils doivent emprunter et selon la distance qu'il reste à parcourir avant leur arrivée respective à destination.

Plutôt que de couper court à une conversation et de m'en aller directement à mon endroit, je pense que je vais être quelqu'un qui va se déplacer beaucoup plus fréquemment entre les trains que d'autres personnes qui n'ont pas besoin. Je vais faire beaucoup plus de trajet à l'intérieur des trains, ça va peut-être nous permettre de prolonger des discussions avec d'autres personnes qui ne débarquent pas aux mêmes endroits que moi. – usager #9

D'autres soulignent qu'ils vont plutôt éviter de se déplacer d'une voiture à l'autre en raison de l'achalandage. Cela suggère qu'ils veulent éviter les problèmes de circulation,

Je vais rester dans l'endroit général où je suis entré, il n'y a pas vraiment de raisons de me promener, surtout que normalement, le métro est quand même assez bondé. – usager #1

L'employé de la STM y voit de son point de vue une solution efficace aux problèmes de surpopulation dans les voitures de métro.

Les gens ne resteront pas confinés dans un wagon. S'ils voient qu'il y a plus de place dans le fond, ils n'auront pas besoin soit de descendre ou de réembarquer ailleurs. Alors ils vont se déplacer au niveau des wagons. – employé de la STM

Il souligne toutefois que ces collègues ne sont pas tous du même avis. Certains lui ont fait remarquer que durant les heures de pointe, étant donné qu'il y a beaucoup d'usagers, il sera difficile de circuler, notamment pour ceux qui transportent des sacs à dos ou des objets de plus grande dimension. Cela va entraîner beaucoup de dérangement car les usagers qui ne circuleront pas devront tout de même s'ajuster continuellement à ceux qui chercheront à se déplacer en changeant de position à leur tour. Enfin, c'est probablement davantage en dehors des heures de pointe que les usagers auront le plus tendance à effectuer des déplacements d'une voiture de métro à l'autre parce qu'ils ne gêneront pas les autres voyageurs.

#### **4.2 Discussion des résultats**

Il est possible de saisir la qualité des interactions sociales entre les usagers et leur satisfaction à l'égard de leur expérience de transport en élucidant le sens qu'ils attribuent à leurs voyages dans le métro de Montréal. Pour ce faire, il faut rendre compte des facteurs qui participent à cette expérience, notamment les paramètres spatio-temporels et les détails de leurs interactions avec l'espace aménagé des voitures et des quais ainsi qu'avec les autres usagers. Cette façon de procéder sous-

entend de mieux comprendre les comportements et les interactions sociales des usagers, leurs façons d'occuper l'espace aménagé des voitures et des quais, ce qu'ils font durant les trajets et comment ils le font, les comportements qu'ils adoptent dans ces lieux afin d'accroître leur confort et ce qu'ils en disent. Il est possible d'extraire les éléments clés pour cerner la qualité des interactions sociales entre les voyageurs en s'appuyant sur une lecture théorique proposée l'issue des travaux de Goffman et en employant une approche interactionniste.

Dans ce contexte, on s'interroge à savoir comment il est possible d'améliorer la qualité des interactions sociales entre les usagers dans la conception et l'aménagement des voitures de métro, de manière à améliorer leur expérience de transport. En retournant aux éléments que nous avons présentés au début du mémoire, on constate que c'est à cause des problèmes que connaît la STM en matière de financements notamment, que celle-ci rencontre des difficultés qui se traduisent par l'urgence de remplacer, de rénover et de moderniser les installations (stations), les équipements fixes (tourniquets, cabines de changeurs, etc.) et les voitures de métro. Parce que les investissements sont insuffisants, la STM souffre d'un retard pour remplacer le matériel roulant qui a dépassé sa durée de vie utile, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts liés à l'entretien des voitures et à l'exploitation, en plus d'augmenter les risques d'interruption de service. Les effets concomitants de ces difficultés résultent en des problèmes de saturation de plusieurs tronçons du métro aux heures de pointe ainsi qu'aux problèmes de surpopulation à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais. À cet égard, plusieurs usagers n'hésitent pas à user de stratégies telles que voyager avant et après les heures de pointe pour éviter ces problèmes.

La densité à l'intérieur des voitures de métro et sur les quais est telle qu'elle contraint les usagers dans leurs possibilités de déplacement, ce qui exacerbe les conflits de

territoires et les difficultés de gestion des mouvements et des déplacements. Toutes ces difficultés doivent être étudiées en référence aux paramètres « spatio-temporels » qui ont une incidence sur les interactions sociales et les comportements des usagers.

Retenons parallèlement que le fonctionnement des ordres sociaux induits des interactions et des comportements socialement normalisés qui renvoient à des systèmes de règles et de conventions qui permettent leur lisibilité entre les voyageurs et les individus de façon générale.

Les interactions sociales sont par ailleurs assujetties au « lieu comportement » (Goffman, 1988) du métro. Ce qui veut dire que les interactions sociales non focalisées qui résultent de la simple coprésence des voyageurs et les interactions sociales focalisées qui relèvent des rencontres en face-à-face sont soumises à des restrictions. Les usagers doivent composer avec les règles et les convenances dans le métro sous peine que leurs comportements soient jugés comme étant incivils par les autres voyageurs. On peut penser ici aux convenances qui existent dans le maintien d'un consensus temporaire, tel que le fait de ne pas parler à haute voix dans le métro. S'ils entrent en interactions focalisées, les usagers doivent le faire de façon attendue, c'est-à-dire en employant des façons de faire tout à fait ritualisées qui leur permet un accord pour travailler (*ibid.*).

À cela s'ajoute une difficulté supplémentaire ayant trait au fait que les usagers ne voyagent pas tous de la même façon. Ainsi, certains vont préférer les déplacements rapides alors que d'autres profitent des voyages pour toutes sortes d'activités telles que la lecture par exemple, ce qui suscite des degrés différents d'engagement : tandis que l'un est réceptif à son environnement immédiat et donc prêt à parer tout mouvement ou obstacle qui pourrait le ralentir, d'autres peuvent très bien prendre plus de temps qu'il n'en faut pour s'exécuter, ne serait-ce qu'en étant plutôt attentifs

aux pages d'un livre ou à leur téléphone cellulaire. On remarque donc qu'en dehors des limitations au niveau des possibilités de mouvements et de déplacements, existent d'autres facteurs qui peuvent susciter du mécontentement de la part des voyageurs.

Devant ces situations, il existe des façons de faire qui permettent aux usagers de se souscrire à toute forme d'affront. Si l'un brusque ses voisins pour se déplacer plus rapidement, on peut s'attendre à ce qu'ils manifestent une forme de désaveu qui s'exprimera de différentes manières, allant des regards réprobateurs, à des formes d'accrochages volontaires telles qu'obstruer le chemin ou ralentir volontairement la cadence de l'offenseur, en passant par des formes de réprimandes plus subtiles. Si un usager désirant voyager plus rapidement accroche l'un des autres voyageurs en sortant de la voiture de métro, il est dans son intérêt de s'excuser publiquement, dans le cas où son geste n'est pas intentionnel. De cette manière, il prévient les autres voyageurs que son offense constitue un faux pas auquel il ne vaut pas la peine de s'attarder plus sérieusement. Dans le cas où son geste est prémédité, c'est parce qu'il estime avoir raison d'agir de la sorte pour désigner aux yeux de tous ce qu'il estime être un comportement ou une façon de voyager à répudier selon son point de vue, comme c'est souvent le cas lorsqu'un voyageur ne suit pas les règles explicites et implicites dans le métro. Les autres voyageurs ne sont pas obligés d'être en accord avec lui. Ils assistent toutefois à la scène et doivent interpréter ces gestes en fonction de leur pertinence en situation.

En revanche, le fait d'entrer en interaction focalisée dans les façons convenues de le faire avec un étranger, c'est-à-dire en usant de tact et d'aisance, permet une coordination plus soutenue dans les actions respectives de chacun. C'est ainsi que demandée poliment, une requête peut être interprétée non pas comme une offense, mais bien comme une condition permettant à tous une meilleure expérience de voyage. On le voit lorsqu'un usager demande poliment à un autre d'ôter son sac à dos

et que celui-ci obtempère en s'excusant et en procédant de façon à maximiser l'espace disponible pour les autres voyageurs.

On retrouve dans ces exemples un désir du maintien des ordres sociaux et une recherche de l'équilibre social qui permettent le bon fonctionnement en société, et par extension, dans le métro de Montréal. À travers ceux-ci, on retrouve également l'apparence symptomatique sous laquelle se présentent les incivilités que nous interprétons comme des manifestations d'un déséquilibre des ordres sociaux à différents niveaux.

Dans ce contexte, force nous est d'admettre qu'il faut accueillir l'implantation d'un réseau sans fil avec réserve. En effet, devant cette annonce de la part de la STM, on doit se demander si les discussions au téléphone et les jeux sur Internet n'auront pas pour effet, avec le temps, de modifier la signification et l'interprétation que font les usagers de l'importance du consensus temporaire. Dans ce contexte, on pourrait imaginer l'effritement du consensus temporaire et sa banalisation par une utilisation plus accrue des téléphones cellulaires et des dispositifs permettant le fonctionnement d'un réseau sans fil et l'accès à Internet partout sur le réseau.

Dans une société où l'utilisation du téléphone cellulaire est de plus en plus répandue, on ne peut qu'admettre la prolifération de son usage dans différents secteurs de la vie sociale, que ce soit pour le travail, dans les relations sociales ou pour le divertissement. Son usage n'est donc pas limité à la sphère domestique et s'enracine dans toutes sortes d'activités, notamment les voyages dans le métro. En revanche, ces objets de distraction, allant des livres et journaux aux appareils électroniques, téléphones cellulaires et baladeurs, constituent comme certains répondants l'ont souligné, des moyens pour s'assurer un certain confort dont ils peuvent tirer des bénéfices, notamment en se créant une bulle pour accéder à une forme de tranquillité.

Tout ce que nous venons de voir constitue en quelque sorte les habitudes de transport de chacun, auxquels se greffent toutes sortes d'activités et de façons de faire motivées par des intentions différentes. Ces habitudes de transport, si elles sont rigides, stipulent comme nous l'avons vu, qu'il est possible de procéder dans le métro toujours de la même façon, pour les mêmes raisons et dans des séquences qui sont toujours les mêmes pour nombre d'usagers. D'une certaine façon, on peut s'attendre à observer des modifications dans les habitudes des usagers avec l'arrivée des nouvelles voitures de métro et le développement du réseau dans des régions plus éloignées sur l'île de Montréal qui, à travers leurs nouveaux aménagements et les nouvelles stations, produiront des transformations dans les schémas d'usage et dans les possibilités d'interaction entre les usagers du métro de Montréal. Et c'est ainsi qu'il sera possible d'interroger l'acceptabilité de la modernisation et du développement du métro de Montréal à partir de ses conséquences politiques et sociales, notamment à travers les règles implicites et explicites qu'ils produiront.

#### **4.2.1 Comment améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal ?**

De façon générale, si on veut améliorer la qualité des interactions sociales, il faut tenir compte des facteurs qui participent à l'expérience de transport des usagers dans le métro de Montréal. Il faut en outre se pencher sérieusement sur les interactions sociales et les comportements effectifs des usagers en cherchant à déterminer les éléments qui ont induit des interactions sociales et des comportements spécifiques.

C'est en observant les interactions entre les usagers et avec l'espace aménagé des voitures et des quais qu'il est possible d'attribuer un sens à ces comportements. Il est d'autant plus important de questionner ce sens que nous attribuons à ces comportements en étant attentif à l'interprétation qu'en font les usagers eux-mêmes et en les faisant dialoguer. Cela permet d'une part de réduire les biais interprétatifs qui

pourraient survenir si la discussion du sens attribué aux interactions sociales et aux comportements relevait uniquement du chercheur.

Il faut de façon pratique, si on veut améliorer la qualité des interactions sociales, intervenir dans les projets de modernisation et de développement du métro de Montréal en mettant de l'avant une approche capable de trouver dans les habitudes de voyage des usagers les indices qui permettent de mieux voir la répétitivité des comportements, des interactions sociales et des façons de faire devenues presque des caricatures – n'est-ce pas en quelque sorte le travail que fait Julie Laferrière ?

Dans ce contexte, l'approche qui apparaît la plus pertinente de façon assez consensuelle, est celle qui montre que les interactions sociales et les comportements des individus sont soumis aux effets contraignants des aménagements et au poids prescriptifs des structures sociales. Nous estimons qu'il faut ajouter une dimension supplémentaire, comme nous avons tenté de le faire dans cette étude, en faisant l'extraction de détails qui participent au fonctionnement des interactions sociales. Plus ils sont nombreux, plus fine sera la compréhension des interactions sociales dans le métro de Montréal. Il faut ensuite chercher dans ses détails en quoi ils sont soumis d'une part aux effets contraignants de l'aménagement et d'autre part, aux règles et conventions normalisées qui traduisent les structures sociales et les ordres sociaux. Enfin, c'est dans la relation qui existe entre les effets contraignants des aménagements et les interactions soumises à des règles et conventions normalisées qu'ils produisent qu'on a accès au sens de ce que plusieurs désignent comme des incivilités, c'est-à-dire des manifestations d'une forme de désordre induit par le déclin de la sociabilité (Sennett, 1998), ou dit autrement, une forme de négation d'un vivre ensemble égalitaire. Ainsi, c'est en repérant où, quand et entre qui se produisent les incivilités les plus courantes dans le métro qu'il est possible de produire une réflexion qui saurait profiter de façon complémentaire au travail des concepteurs

d'aménagement et autres ingénieurs. Car après tout, l'idée est de chercher le sens que revêtent les voyages dans le métro pour minimiser les contresens dans la modernisation et le développement de celui-ci.

## CONCLUSION

### 5.1 Conclusion

Nous avons montré que l'aménagement des voitures de métro et des quais produit à sa manière des séquences d'actions spécifiques et, par conséquent, modifient les comportements et les interactions sociales. C'est par l'apprentissage et l'usage que les passagers parviennent à s'adapter aux rigueurs qu'imposent les voyages dans le métro, tant au niveau du caractère structurant des aménagements qu'au plan des interactions sociales avec les autres passagers et les pratiques ritualisées qui en découlent.

Plus qu'un simple moyen de transport collectif, le métro s'inscrit bel et bien dans cet entre-deux urbains qui en fait un incontournable pour nombre de Montréalais. S'il faut rompre avec la trilogie du dénigrement (métro-boulot-dodo) comme le dit si bien Isaac Joseph (2004, p. 51), c'est pour chercher plus loin dans le récit des usagers les indices d'une expérience plus complexe qu'elle ne paraît l'être.

Nous avons exposé qu'il est possible de concevoir le métro de Montréal au delà de son caractère utilitaire. Bien plus qu'un moyen de transport, le métro de Montréal met en relation dans une séquence divers univers urbains, d'où l'idée de parenthèse mobile. En tant qu'espace approprié par les usagers dans leurs trajets quotidiens, ces derniers y développent des habitudes, des façons singulières d'interpréter leurs trajets et de voyager ainsi que des comportements qui y correspondent. Autrement dit, le

métro est un milieu de vie parce que les individus en font usage quotidiennement et leurs comportements suggèrent une appropriation des espaces qui le composent.

L'expérience de transport, renvoie à des codes de conduite, autrement dit une « loi du métro » dont parle Augé (1986) qui inscrivent les parcours individuels dans une morale collective qui confère à chacun un minimum d'identité collective. C'est en s'appuyant sur le fonctionnement des règles explicites et implicites, les savoir-faire et les savoir-être latents et manifestes, que les usagers parviennent en quelque sorte à maîtriser leurs trajets et leurs voyages dans le métro et qu'ils désignent comme étant familiers. Ils y ont des habitudes et des façons de faire qui parfois suscitent les affronts lorsqu'elles ne sont pas partagées ou lorsque ces habitudes et ces façons de faire contreviennent aux bonnes façons de fonctionner dans le métro. C'est de cette manière que la sanction et l'auto-sanction parviennent à réitérer l'importance de l'ordre et de l'équilibre.

La STM, en s'appuyant notamment sur les savoirs experts dans le domaine des transports publics et en mobilisant ingénieurs et designers industriels, pose les repères de nouvelles façons de voyager à travers des concepts novateurs et le recours à des technologies de pointe pour améliorer la qualité de l'expérience de transport des usagers. En invitant ceux-ci à apporter leur point de vue sur la base de leurs savoirs expérientiels en tant qu'usagers à l'égard des différentes caractéristiques qu'on retrouve dans les nouvelles voitures de métro, la STM contribue à mettre en phase les besoins et les attentes des voyageurs avec la vision des concepteurs et professionnels chargés de l'aménagement des voitures de métro. Enfin, ce sera à l'issue de la mise en service des nouvelles voitures de métro qu'il sera possible de poursuivre la discussion sur les façons d'améliorer le transport collectif à Montréal de façon générale, et plus particulièrement dans le développement et la modernisation du réseau de métro.

D'ici la mise en service du nouveau matériel roulant, nous estimons qu'une approche sociologique basée sur les interactions sociales entre les usagers du métro de Montréal permet d'intégrer une nouvelle dimension dans la conception des voitures de métro et des quais. Cette avancée, bien que théorique dans notre démonstration, permet de façons pratiques de concevoir des aménagements davantage cohérents avec d'une part les habitudes de transport des usagers et d'autre part leurs façons d'interagir entre eux et avec l'espace aménagé des voitures de métro et des quais, c'est-à-dire le cadre équipé.

Les interactions sociales entre les usagers et l'espace aménagé des voitures de métro et des quais constituent des données riches et observables pour comprendre d'abord comment l'espace influence ces interactions, ensuite comment l'espace profite ou non à la circulation fluide des usagers. C'est en observant les interactions sociales entre les usagers, mais aussi avec l'espace aménagé des voitures et des quais qu'il est alors possible de déceler les objets qui constituent le cadre équipé et qui entravent à leur façon la circulation des usagers.

## **5.2 Ouverture**

Nous ajoutons à cette conclusion une ouverture pour discuter rapidement des idées souhaitables pour le développement des connaissances dans le champ de la mobilité urbaine et du développement des transports collectifs, sans nécessairement restreindre le travail au métro. Deux idées maîtresses guident cette réflexion d'après l'enquête qui a donné lieu à la rédaction de ce mémoire. La première concerne la nécessité pour les chercheurs de permettre une plus grande circulation des savoirs sociologiques, qui ne doivent plus faire l'objet uniquement d'une appropriation académique et scientifique selon Landrin (2007). Ces savoirs doivent circuler pour supporter d'autres pratiques professionnelles dans différents milieux extra universitaires. C'est

en revanche par l'attribution d'une reconnaissance aux chercheurs impliqués dans les milieux d'intervention qu'il revient de parfaire les liens de confiance favorables à la mobilisation de savoirs théoriques et normatifs (*ibid.*) ainsi qu'à l'opérationnalisation de méthodologies de recherche appliquées aux besoins du milieu d'intervention.

Burawoy (2006) appelle au travail qui permettrait de rendre visible et de légitimer ce qu'il nomme une sociologie publique dont l'idée consiste à amener « la sociologie à entrer en conversation avec des publics, c'est-à-dire des gens qui sont eux-mêmes engagés dans des conversations ». Autrement dit, la sociologie publique se donne pour objectif d'impliquer et de mobiliser différents publics et de différentes façons.

En dessinant la carte de la division du travail sociologique, Burawoy identifie quatre types de savoirs. Il y a ceux des « professionnels » les mieux formés de la discipline, c'est-à-dire les universitaires et les chercheurs ; les savoirs critiques ; les savoirs dits appliqués qui concernent la mise en œuvre de politiques ; et les savoirs « publics ». Selon lui, « [c]es quatre types de savoirs entretiennent entre eux des rapports réciproques d'interdépendance plus ou moins conflictuelle ». L'épanouissement de chacun de ces savoirs constituerait l'épanouissement de tous. Or, chacun de ces savoirs peut dériver vers une forme pathologique et être poussé vers un statut de subordination. D'où l'importance de générer des canaux et des interfaces permettant la relation dialogique entre les savoirs ainsi que entre les sociologues et les publics. La discussion permet alors comme le dit Burawoy, de mettre en jeu des valeurs et des buts qui ne sont pas forcément partagés entre les parties, ce pourquoi la réciprocité peut parfois être difficile à maintenir. C'est précisément le but de la sociologie publique que de développer les outils et l'appareillage nécessaire pour développer cette conversation.

La seconde idée concerne la nécessité d'une plus grande ouverture des milieux face à la pratique de la sociologie en permettant de combiner les savoirs. On peut penser ici à l'importance de la transparence des milieux en permettant notamment l'accès à des données ouvertes et accessibles (ressources libres d'accès) ainsi qu'un engagement clair dans la conversation avec les différents savoirs dont parle Burawoy. Il s'agit surtout de mettre à profit les atouts de chacun pour mener une action concertée et intégrée.

C'est enfin dans l'application de ces règles de base et de leur ancrage qu'il est possible de reconnaître le bien-fondé d'un tel protocole permettant ultimement d'élaborer des solutions nouvelles qui contrastent avec les façons de faire des pratiques existantes. Sans toutefois nier celles-ci, il est plutôt juste de les soutenir et de les interroger pour voir comment il est possible de faire place à l'innovation de façon concertée et dans une commune mesure.

## ANNEXE A

### CARTOGRAPHIE DE SAN FRANCISCO

# The Frustration of San Francisco's Mass-Transit Riders, Visualized

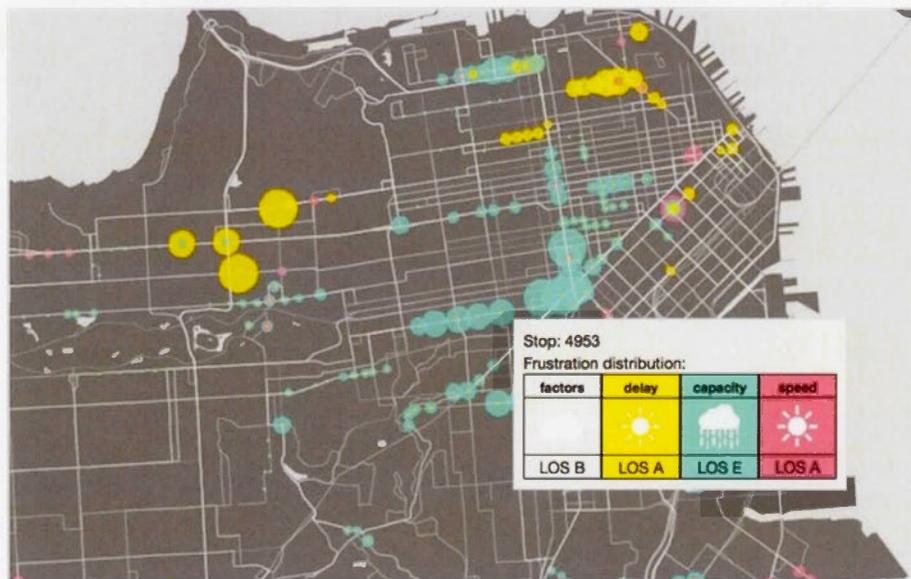
If one were to somehow take a mental-health reading of commuters at 6:30 p.m. on a Monday, it would look something like this "Frustration Index."

JOHN METCALFE | [@citycalfe](#) | Apr 17, 2013 | [2 Comments](#)

235  
Shares

[Share on Facebook](#)

[Tweet](#)



Tiré de : <http://www.citylab.com/commute/2013/04/frustration-san-franciscos-bus-riders-visualized/5318/>

## ANNEXE B

### MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MR-63



Tiré de :

<http://www.metrodemontreal.com/forum/viewtopic.php?p=157305&sid=a595d535c6114c718fe76d4b57b9b4d6>

## ANNEXE C

### MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MR-73



Tiré de : <https://www.flickr.com/photos/coolsebas1208/7804797274/>

## ANNEXE D

### MODÈLE DE VOITURE DE MÉTRO MPM-10 (AZUR)



Tiré de : <http://eco-energie-montreal.com/post/presentation-wagon-voiture-metro-montreal-bombardier-alston-mpm-10>

## ANNEXE E

### MODÈLE MPM-10 - INTERCIRCULATION



Tiré de : <http://eco-energie-montreal.com/post/presentation-wagon-voiture-metro-montreal-bombardier-alston-mpm-10>

## ANNEXE F

### ÉCRANS TACTILES



Tiré de : <http://fr.canoe.ca/cgi-bin/imprimer.cgi?id=1093250>

## ANNEXE G

### MODÈLE MPM-10 - MAQUETTE



Tiré de : [http://www.mouvementcollectif.org/fr/grand\\_projets/deles-maquettes-mpm-10-grandeur-nature-du-compartment-voyageur](http://www.mouvementcollectif.org/fr/grand_projets/deles-maquettes-mpm-10-grandeur-nature-du-compartment-voyageur)

**ANNEXE H**

**MODÈLE MPM-10 – APPUIS-BRAS**



Tiré de : <http://www.lapresse.ca/videos/actualites/201405/28/46-1-son-dernier-metro.php/953683b3da734926ba712654352b9fcb>

## ANNEXE I

### MODÈLES MR-63 – POIGNÉES



Tiré de : <http://en.wikipedia.org/wiki/MR-63#mediaviewer/File:MontrealMetroMR-63.JPG>

**APPENDICE A**

**CERTIFICAT ÉTHIQUE**

### **Certificat d'approbation éthique**

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des sciences humaines a examiné le projet de recherche suivant et l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le *Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (juin 2012) de l'UQAM :

**Améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal : chercher le sens pour éviter le contresens**

**Maxime Boucher, étudiant à la maîtrise en sociologie**  
**Sous la direction de Jean-Marie Lafortune, professeur au Département de communication sociale et publique**

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

**Certificat émis le 28 mai 2013. No de certificat : FSH-2013-35.**



Thérèse Bouffard  
Présidente du comité  
Professeure au Département de psychologie

## APPENDICE B

### FORMULAIRES DE CONSENTEMENT

#### FORMULAIRES D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT



#### **Formulaire de consentement pour une personne majeure et apte à consentir**

**Titre du projet de recherche :** Améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal : chercher le sens pour éviter les contresens

#### **Information sur le projet**

Ce projet de recherche vise essentiellement à déterminer les facteurs qui permettront d'améliorer la convivialité et l'expérience de transport des voyageurs dans les voitures du métro de Montréal.

#### **Personne responsable du projet**

Chercheure, chercheur responsable du projet : Maxime Boucher

Programme d'études : Maîtrise en sociologie

Adresse courriel : maxime.boucher@hotmail.com /  
boucher.maxime.5@courrier.uqam.ca

Téléphone : (514) 824-2970

#### **Direction de recherche**

Direction de recherche : Jean-Marie Lafortune

Département ou École : Communication sociale et publique

Faculté : Communication

Courriel : lafortune.jean-marie@uqam.ca

Téléphone : (514) 987-3000 # 2895

### **But général du projet**

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet visant à comprendre quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de leur aménagement actuel.

Ce projet vise également à comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

### **Tâches qui vous seront demandées**

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience de transport à l'intérieur des wagons et sur les quais du métro de Montréal.

Vous serez amené à répondre à une série de questions concernant vos trajets quotidiens en métro, de vos habitudes, de vos comportements à l'égard des autres usagers, de l'espace que vous occupez dans les wagons, de ce que vous observez dans les wagons et de l'aménagement actuel de ceux-ci.

Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec la personne responsable du projet.

La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

### **Moyens de diffusion**

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise et seront présentés sous forme de recommandations à la Société de transport de Montréal (STM). Les résultats pourront également être publiés dans un article scientifique ou présentés dans le cadre de communications scientifiques.

Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

### **Avantages et risques**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des interactions sociales dans le métro de Montréal.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre.

Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier.

Vous pouvez également mettre fin à l'entrevue, et ce, sans avoir à vous justifier.

### **Anonymat et confidentialité**

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seule la personne responsable du projet ainsi que son directeur de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et retranscription de l'entrevue)

ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément dans des fichiers sécurisés par un mot de passe sur l'ordinateur portable de la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits une fois le rapport de recherche déposé et accepté par le département de sociologie de l'UQAM pour les fins, le cas échéant, de la publication de ce dernier.

### **Participation volontaire**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, du mémoire maîtrise et de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

### **Compensation financière**

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

### **Questions sur le projet et sur vos droits**

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : [bergeron.anick@uqam.ca](mailto:bergeron.anick@uqam.ca).

### **Remerciements**

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

### **Signatures**

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a

répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles :

oui  non

---

---

---

---

---

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

---

Signature de la participante, du participant

---

Date

Personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

---

Signature de la personne responsable

---

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

**Formulaire de consentement pour une personne majeure et apte à consentir –  
Employé de la Société de transport de Montréal (STM)**

**Titre du projet de recherche :** Améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal : chercher le sens pour éviter les contresens

**Information sur le projet**

Ce projet de recherche vise essentiellement à déterminer les facteurs qui permettront d'améliorer la convivialité et l'expérience de transport des voyageurs dans les voitures du métro de Montréal.

**Personne responsable du projet**

Chercheure, chercheur responsable du projet : Maxime Boucher  
Programme d'études : Maîtrise en sociologie  
Adresse courriel : maxime.boucher@hotmail.com /  
boucher.maxime.5@courrier.uqam.ca  
Téléphone : (514) 824-2970

**Direction de recherche**

Direction de recherche : Jean-Marie Lafortune  
Département ou École : Communication sociale et publique  
Faculté : Communication  
Courriel : lafortune.jean-marie@uqam.ca  
Téléphone : (514) 987-3000 # 2895

**But général du projet**

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet visant à comprendre quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de leur aménagement actuel.

Ce projet vise également à comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

**Tâches qui vous seront demandées**

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience de transport à l'intérieur des wagons et sur les quais du métro de Montréal.

Vous serez amené à répondre à une série de questions concernant vos trajets quotidiens en métro, de vos habitudes, de vos comportements à l'égard des autres

usagers, de l'espace que vous occupez dans les wagons, de ce que vous observez dans les wagons et de l'aménagement actuel de ceux-ci.

Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec la personne responsable du projet.

La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

### **Moyens de diffusion**

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise et seront présentés sous forme de recommandations à la Société de transport de Montréal (STM). Les résultats pourront également être publiés dans un article scientifique ou présentés dans le cadre de communications scientifiques.

Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

### **Avantages et risques**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des interactions sociales dans le métro de Montréal.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre.

Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier.

Vous pouvez également mettre fin à l'entrevue, et ce, sans avoir à vous justifier.

### **Anonymat et confidentialité**

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seule la personne responsable du projet ainsi que son directeur de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et retranscription de l'entrevue) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément dans des fichiers sécurisés par un mot de passe sur l'ordinateur portable de la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits une fois le rapport de recherche déposé et accepté par le département de sociologie de l'UQAM pour les fins, le cas échéant, de la publication de ce dernier.

### **Participation volontaire**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs,

vous être libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, du mémoire maîtrise et de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

### **Compensation financière**

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

### **Questions sur le projet et sur vos droits**

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : [bergeron.anick@uqam.ca](mailto:bergeron.anick@uqam.ca).

### **Remerciements**

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

### **Signatures**

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles :

oui  non

---

---

---

---

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date

**Personne responsable du projet**

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

**Formulaire de consentement pour l'entretien semi dirigé avec Julie Laferrière**

**Titre du projet de recherche :** Améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal : chercher le sens pour éviter les contresens

**Information sur le projet**

Ce projet de recherche vise essentiellement à mieux connaître quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de son aménagement actuel. Il vise également à mieux comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

**Personne responsable du projet**

Chercheure, chercheur responsable du projet : Maxime Boucher  
Programme d'études : Maîtrise en sociologie  
Adresse courriel : maxime.boucher@hotmail.com /  
boucher.maxime.5@courrier.uqam.ca  
Téléphone : (514) 824-2970

**Direction de recherche**

Direction de recherche : Jean-Marie Lafortune  
Département ou École : Communication sociale et publique  
Faculté : Communication  
Courriel : lafortune.jean-marie@uqam.ca  
Téléphone : (514) 987-3000 # 2895

**But général du projet**

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet visant à comprendre quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de son aménagement actuel.  
Ce projet vise également à comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

**Tâches qui vous seront demandées**

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de répondre à une série de question, en tant qu'informatrice, concernant les interactions sociales entre les usagers dans les wagons et sur les quais du métro de Montréal. Vous devrez notamment nous parler de vos observations à

l'intérieur des wagons et sur les quais, des comportements des usagers et de leurs interactions.

Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec la personne responsable du projet.

La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

### **Moyens de diffusion**

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise et seront présentés sous forme de recommandations à la Société de transport de Montréal (STM). Les résultats pourront également être publiés dans un article scientifique ou présentés dans le cadre de communications scientifiques.

Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

### **Avantages et risques**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des interactions sociales dans le métro de Montréal.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre.

Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier.

Vous pouvez également mettre fin à l'entrevue, et ce, sans avoir à vous justifier.

### **Anonymat et confidentialité**

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seule la personne responsable du projet ainsi que son directeur de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et retranscription de l'entrevue) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément dans des fichiers sécurisés par un mot de passe sur l'ordinateur portable de la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits une fois le rapport de recherche déposé et accepté par le département de sociologie de l'UQAM pour les fins, le cas échéant, de la publication de ce dernier.

### **Participation volontaire**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du

projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, du mémoire maîtrise et de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

**Compensation financière**

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

**Questions sur le projet et sur vos droits**

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : [bergeron.anick@uqam.ca](mailto:bergeron.anick@uqam.ca).

**Remerciements**

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

**Signatures**

Participante, participant,

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles :

oui  non

---

---

---

---

---

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date

**Personne responsable du projet**

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

**Formulaire de consentement pour l'entretien semi dirigé avec Dale Gilbert**

**Titre du projet de recherche :** Améliorer la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal : chercher le sens pour éviter les contresens

**Information sur le projet**

Ce projet de recherche vise essentiellement à mieux connaître quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de son aménagement actuel. Il vise également à mieux comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

**Personne responsable du projet**

Chercheure, chercheur responsable du projet : Maxime Boucher  
Programme d'études : Maîtrise en sociologie  
Adresse courriel : maxime.boucher@hotmail.com /  
boucher.maxime.5@courrier.uqam.ca  
Téléphone : (514) 824-2970

**Direction de recherche**

Direction de recherche : Jean-Marie Lafortune  
Département ou École : Communication sociale et publique  
Faculté : Communication  
Courriel : lafortune.jean-marie@uqam.ca  
Téléphone : (514) 987-3000 # 2895

**But général du projet**

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet visant à comprendre quelle qualité d'interaction sociale se dégage de l'appropriation de l'espace des wagons du métro de Montréal par ses usagers, en regard de son aménagement actuel.  
Ce projet vise également à comprendre les facteurs qui pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

**Tâches qui vous seront demandées**

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de répondre à une série de question, en tant qu'expert de l'histoire du métro de Montréal, concernant les transformations de la mobilité urbaine et du métro de Montréal dans la décennie 2010-2020. Vous devrez notamment nous parler

de vos observations à l'intérieur des wagons et sur les quais, des comportements des usagers et de leurs interactions.

Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec la personne responsable du projet.

La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

### **Moyens de diffusion**

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise et seront présentés sous forme de recommandations à la Société de transport de Montréal (STM). Les résultats pourront également être publiés dans un article scientifique ou présentés dans le cadre de communications scientifiques.

Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

### **Avantages et risques**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des interactions sociales dans le métro de Montréal.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre.

Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier.

Vous pouvez également mettre fin à l'entrevue, et ce, sans avoir à vous justifier.

### **Anonymat et confidentialité**

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seule la personne responsable du projet ainsi que son directeur de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et retranscription de l'entrevue) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément dans des fichiers sécurisés par un mot de passe sur l'ordinateur portable de la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits une fois le rapport de recherche déposé et accepté par le département de sociologie de l'UQAM pour les fins, le cas échéant, de la publication de ce dernier.

### **Participation volontaire**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du

projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, du mémoire maîtrise et de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

**Compensation financière**

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

**Questions sur le projet et sur vos droits**

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : [bergeron.anick@uqam.ca](mailto:bergeron.anick@uqam.ca).

**Remerciements**

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

**Signatures**

Participante, participant,

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles :

oui  non

---

---

---

---

---

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date

**Personne responsable du projet**

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

## APPENDICE C

### CANEVAS D'ENTREVUES

#### GUIDES D'ENTRETIEN

##### Guide d'entretien : usagers

##### Questions :

1. Parlez-moi de vos trajets quotidiens que vous effectuez dans le métro de Montréal
2. Durant ces trajets, est-ce que des éléments attirent votre attention ? Si oui, quels sont-ils ?
3. Durant ces trajets, que faites-vous habituellement ?
4. Quelle place occupez-vous sur les quais ? Pourquoi ?
5. Quelle place occupez-vous à l'intérieur des voitures de métro ? Pourquoi ?
6. Avez-vous des préférences à l'égard des places que vous occupez sur les quais ? Pourquoi ?
7. Avez-vous des préférences à l'égard des places que vous occupez à l'intérieur des voitures de métro ? Pourquoi ?
8. Qu'observez-vous comme comportements et interactions sociales entre les usagers sur les quais ?
9. Qu'observez-vous comme comportements et interactions sociales entre les usagers à l'intérieur des voitures de métro ?
10. Quels sont les comportements et les interactions sociales qui vous dérangent ?

11. Comment l'aménagement des voitures de métro et des quais influence-t-il vos comportements et interactions sociales ?
12. Que faites-vous habituellement pour améliorer votre confort dans le métro ?
13. Que pensez-vous de la modernisation du matériel roulant (nouvelles voitures *Azur*) et du prolongement des lignes de métro ?
14. Comment qualifieriez-vous votre expérience générale de transport dans le métro de Montréal ?
15. Comment qualifieriez-vous générales les comportements et les interactions sociales des usagers du métro de Montréal ?

**Guide d'entretien : employé de la STM**

**Questions :**

1. Parlez-moi du type de travail que vous effectuez à la STM?
2. En quoi ce travail vous rapproche-t-il des usagers du métro de Montréal ?
3. Quels sont les comportements que vous observez quotidiennement chez les usagers ?
4. Quelles sont leurs façons de voyager dans le métro de Montréal ? Ont-ils par exemple des habitudes et des façons de faire particulières ?
5. Quelle est la qualité de l'expérience de transport dans le métro de Montréal ?
6. Quelles sont les difficultés et quels sont les problèmes vécus dans le métro de Montréal ?
7. Quelle est la qualité des interactions sociales dans le métro de Montréal ?

**Guide d'entretien : Julie Laferrière**

**Thèmes :**

1. Les chroniques dans le métro
2. Son expérience dans le métro de Montréal
3. Comment voyage-t-elle et qu'observe-t-elle ?
4. Quelles conclusions peut-elle faire par rapport aux interactions sociales dans le métro de Montréal ?

**Guide d'entretien : Dale Gilbert****Thèmes :**

1. L'histoire du métro de Montréal
2. Les grands moments du développement du métro de Montréal
3. L'évolution des façons de voyager
4. Les perspectives d'avenir pour le métro de Montréal

## BIBLIOGRAPHIE

- Ascher, F. (2009). *Organiser la ville hypermoderne*. Marseille : Parenthèses et Directions.
- Association du transport urbain du Québec (ATUQ) (2012). *Transport en commun : opération séduction*. Repéré à : [http://www.atuq.com/\\_library/images/contentImages/colloque\\_2012\\_atuq\\_programmation\\_web.pdf](http://www.atuq.com/_library/images/contentImages/colloque_2012_atuq_programmation_web.pdf)
- Augé, M. (1986). *Un ethnologue dans le métro*. Paris : Hachette littérature.
- Augé, M. (1992). *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*. Paris : Seuil.
- Augé, M. (2008). *Le métro revisité*. Paris : Seuil.
- Becker, H. S. (2002). *Les ficelles du métier*. Paris : Éditions La Découverte.
- Berger, P. et Luckmann, T. (2012 [1966]). *La construction sociale de la réalité*. Paris : Armand Colin.
- Berkovich, A., Lu, A., Levine, B. et Alla, V. R. (2013). Observed Customer seating and standing behaviors and seat preferences onboard subway cars in New York City. *TRB 2013 Annual Meeting*. Repéré à <http://docs.trb.org/prp/13-1693.pdf>
- Bilodeau, A., Lapière, S. et Marchand, Y. (2003). *Le partenariat : comment ça marche ?* Montréal : Direction de la santé publique.

- Bisson, B. (2014). En panne de financement. *La Presse*. Repéré à : <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/201402/02/01-4734926-autobus-et-metro-en-panne-de-financement.php>
- Bombardier (2013). *Bombardier, Alstom et la STM dévoilent les voitures AZUR du métro de Montréal*. Repéré à : <http://www.bombardier.com/fr/galerie-de-presse/nouvelles/detail.bombardier-transportation20131125bombardieral-stomandstmunveilmon.bombardiercom.html>
- Bonitto, C. (2007). Goffman et l'ordre de l'interaction, un exemple de sociologie compréhensive. *Philonsorbonne*, 1, 31-48. Repéré à : <http://philonsorbonne.revues.org/102>
- Bonitto, C. (2008, janvier). Rigidité et souplesse de l'ordre de l'interaction chez Erving Goffman. *Klesis – Revue philosophique : philosophie et sociologie* (2), 27-45. Repéré à : <http://www.revue-klesis.org/pdf/Klesis-Bonitto.pdf>
- Burawoy, M. (2006). Pour la sociologie publique. *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie*, (1). Repéré à <http://socio-logos.revues.org/11#authors>
- Communauté métropolitaine de Montréal. (2011). Plan métropolitain d'aménagement et de développement : Portrait des projets de transport en commun sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal. Repéré à : [http://projet.pmad.ca/fileadmin/user\\_upload/pmad2011/documentation/20110301\\_portrait\\_transportCommun.pdf](http://projet.pmad.ca/fileadmin/user_upload/pmad2011/documentation/20110301_portrait_transportCommun.pdf)
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien, I. arts de faire*. Paris : Gallimard.
- Deni, M. (2001). Organisation interobjectives et intersubjectivité dans les trains. *Protée*, (29)1, 75-83, repéré à : <http://www.erudit.org/revue/pr/2001/v29/n1/030618ar.html?vue=resume>
- Denis, J. et Pontille, D. (2010). *Petite sociologie de la signalétique : les coulisses des panneaux du métro*. Paris : Presses des Mines.

- Depaule, J-C. et Tastevin, P. (2008). Deux ethnologues dans le métro. *Égypte/Monde arabe, troisième partie, Terrains d'Égypte, anthropologies contemporaines*, 23-34. Repéré à : <http://ema.revues.org/1073>
- Direction du transport terrestre des personnes (DTTP) (2014). *Stratégie nationale de mobilité durable*. Québec : Direction des communications du ministère des Transports du Québec. Repéré à : [http://www.mobilitedurable.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/transport\\_collectif/SNMD/rapport\\_SNMD.pdf](http://www.mobilitedurable.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/transport_collectif/SNMD/rapport_SNMD.pdf)
- Dugal, M. (2013). Moteur de développement urbain et véhicule culturel : Ce métro qui est arrivé trop tard. *Planète INRS*. Repéré à : <http://www.planete.inrs.ca/webzine/ce-metro-qui-est-arrive-trop-tard>
- Durkheim, É. (1968). *Les Formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris : PUF.
- Équiterre. (2014). *Cocktail transport*. Repéré à : <http://www.equiterre.org/fiche/cocktail-transport>
- Ferreira, J. (1996). *Métro, le combat pour l'espace, l'influence de l'aménagement spatial sur les relations entre les gens*. Paris : L'Harmattan.
- Floch, Jean-Marie. (1990). Êtes-vous arpenteur ou somnambule ? L'élaboration d'une typologie comportementale des voyageurs du métro (p. 19-47). Dans *Sémiotique, marketing et communication, sous les signes, les stratégies*. Paris : PUF.
- Goffman, E. (1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne / 1. La présentation de soi*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1973b). *La mise en scène de la vie quotidienne : 2. Les relations en public*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Les Éditions de Minuit.

- Goffman, E. (1988). L'ordre de l'interaction (p. 186-230). Dans Erving Goffman et Yves Winkin (dir.) (Textes recueillis et présentés par Yves Winkin), *Les moments et leurs hommes*. Paris : Seuil / Minuit.
- Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Hall, Edward T. (1966). *La dimension cachée*. Paris : Seuil.
- Jaffe, E. (2013). 100 ideas for improving the New York city subway in 100 days. *Citylab*. Repéré à <http://www.citylab.com/commute/2013/06/100-ideas-improving-new-york-city-subway-100-days/5989/>
- Joseph, I. (1997). Prises, réserves, épreuves. *Communications*, 65, 131-142. Repéré à : [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm\\_0588-8018\\_1997\\_num\\_65\\_1\\_1994](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1994)
- Joseph, I. (1998). *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris : PUF.
- Joseph, I. (2004). *Météor, les métamorphoses du métro*. Paris : Economica.
- Joseph, I. et Grafmeyer, Y. (2009). *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*. Paris : Flammarion.
- Keller, J. (2012). Riding the subway as therapy. *Citylab*. Repéré à <http://www.citylab.com/commute/2012/12/riding-subway-therapy/4075/>
- Krémer, P. (2012, 5 janvier). Soyons polis! *Le Monde*. Repéré à : <http://eclairs.fr/wp-content/uploads/2011/09/2012papiermonde.pdf>
- Laferrrière, J. (2011, 10 octobre). Bulles. *Métro*. Repéré à <http://www.journalmetro.com/ArticlePrint/993243?language=fr>
- Laferrrière, J. (2012, 5 novembre). Le carnaval. *Métro*. Repéré à <http://journalmetro.com/opinions/hors-du-commun/184630/le-carnaval/>

- Landrin, X. (2007). Odile Piriou : La face cachée de la sociologie : à la découverte des sociologues praticiens. (p. 346) *Universalialia 2007 : la politique, les connaissances, la culture en 2006*. Paris : Encyclopaedia Universalis.
- Léger Marketing. (2007). *Test de concepts de voitures de métro MR-08* (Projet 12918-010). Montréal, Québec. Document inédit.
- Lisée, J-F. (2014, 28 mai). *Ligne bleue du métro et SLR : Pour Couillard, c'est « avant moi le déluge » !* [Billet de blogue]. Repéré à : <http://jflisee.org/ligne-bleue-du-metro-et-slr-pour-couillard-cest-avant-moi-le-deluge/>
- Maffesoli, M. (1985). *La connaissance ordinaire*. Paris : Klincksieck.
- Metcalf, J. (2013, 17 avril). The frustration of San Francisco's mass-transit riders, visualized. *Citylab*. Repéré à <http://www.citylab.com/commute/2013/04/frustration-san-franciscos-bus-riders-visualized/5318/>
- Mongin, P. (2011, 30 septembre). Briser la spirale de l'incivilité. *Le Figaro*. Repéré à <http://www.lefigaro.fr/mon-figaro/2011/09/30/10001-20110930ARTFIG00924-briser-la-spirale-de-l-incivilite.php>
- Nizet, J. et Rigaux, N. (2005). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : Éditions La Découverte.
- O'Sullivan, F. (2014). The real rules of engagement on the subways of Europe. *Citylab*. Repéré à <http://www.citylab.com/navigator/2014/05/the-real-rules-of-engagement-on-the-subways-of-europe/371623/>
- Paillé, S. et Mucchielli, A. (2010). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Pinçon, M. & Pinçon-Charlot, M. (2000). La ville des sociologues (p. 53-70). *La ville et l'urbain l'état des savoirs*. Paris : Éditions La Découverte.

- Pinson, D. (2000). L'« usager » de la ville (p. 233-243). Dans *La ville et l'urbain : l'état des savoirs*. Paris : Éditions La Découverte.
- Quéré, L. (1987). La vie sociale est une scène, (Goffman revu et corrigé par Garfinkel) dans *Le parler frais d'Erving Goffman*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- RATP. (2012). *Analyse sociologique du site d'expression chervoisindetransport.fr de la RATP en 2011* (Rapport no réf. 7611). Paris. Repéré à : <http://www.ratp.fr/fr/upload/docs/application/pdf/2012-01/analysesociologique.pdf>
- Santerre, D. (2013, 25 avril). Distracte par son téléphone cellulaire, elle tombe sous une rame de métro. *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-affaires-criminelles/faits-divers/201304/25/01-4644608-distraite-par-son-telephone-cellulaire-elle-tombe-sous-une-rame-de-metro.php>
- Segaud, M. (2007). *Anthropologie de l'espace : habiter, fonder, distribuer, transformer*. Paris : Armand Colin.
- Sennett, R. (1998). La menace du tribalisme (p. 280-290). Dans Ansay, P. et Schoonbrodt, R. (dir.), *Penser la ville*. Bruxelles : AAM.
- STM. (2010). *Adopter de bons comportements en transport collectif on aime ça!* Repéré à <http://www.stm.info/fr/presse/communiqués/2010/adopter-de-bons-comportements-en-transport-collectif-on-aime-ca->
- STM. (2011). *Plan stratégique 2020*. Repéré à : [http://www.stm.info/sites/default/files/plan\\_strategique2020.pdf](http://www.stm.info/sites/default/files/plan_strategique2020.pdf)
- STM. (2012). *Développement et conception de voiture de métro modèle MPM-10*. Repéré à : [http://www.stm.info/sites/all/modules/custom/stm\\_import/imported\\_files/FicheMPM-10maquette\\_12.pdf](http://www.stm.info/sites/all/modules/custom/stm_import/imported_files/FicheMPM-10maquette_12.pdf)

- STM. (2013). *Montréal branchée jusque dans le métro : La STM réunit Bell, Rogers, TELUS et Vidéotron pour offrir aux clients du métro un réseau mobile souterrain*. Repéré à : <http://www.stm.info/fr/presse/communiqués/2013/montreal-branchee-jusque-dans-le-metro---la-stm-reunit-bell--rogers--telus-et-vidéotron-pour-offrir-aux-clients-du-metro-un-reseau-mobile-souterrain>
- Tison, M. et Leblanc, M. (2014). *Son dernier métro* [Reportage]. Montréal, Québec : *La Presse*. Repéré à : <http://www.lapresse.ca/videos/actualites/201405/28/46-1-son-dernier-metro.php/953683b3da734926ba712654352b9fcb>
- Tremblay, I. (2010). *Réaménagement des voitures de métro MR-63 – Deux prototypes à l’essai dès le jeudi 15 avril!* Repéré à : <http://www.newswire.ca/fr/story/680979/reamenagement-des-voitures-de-metro-mr-63-deux-prototypes-a-l-essai-des-le-jeudi-15-avril>
- Ville de Montréal. (2008). *Plan de transport*. Repéré à : [http://servicesenligne.ville.montreal.qc.ca/sel/publications/PorteAccesTelechargement?lng=Fr&systemName=68235660&client=Serv\\_corp](http://servicesenligne.ville.montreal.qc.ca/sel/publications/PorteAccesTelechargement?lng=Fr&systemName=68235660&client=Serv_corp)
- Winkin, Y. (1988). *Portrait du sociologue en jeune homme* (p. 13-92). Dans Erving Goffman et Yves Winkin (dir.) (Textes recueillis et présentés par Yves Winkin), *Les moments et leurs hommes*. Paris : Seuil / Minuit.
- Winkin, Y. (2001). *Anthropologie de la communication*. Belgique : Éditions De Boeck Université / Éditions du Seuil.