

Stéphanie Bouché

CONCEVOIR L'ASSISE IMPLANTÉE SUR LES QUAIS DU MÉTRO

Le mobilier urbain est, par définition, un élément qui participe à la construction de l'espace public : ces objets, de par leur présence ou leur absence, leur implantation dans le lieu, leur traduction formelle (forme, matériau, couleur, etc.), le « dialogue » qu'ils instaurent entre eux, etc. participent à l'identité de l'espace public¹ mais aussi à la perception et à la pratique qu'a l'usager de cet espace.

La conception du mobilier urbain met en rapport un ensemble d'acteurs multiples et variés qui projettent dans le mobilier des représentations de l'usage de ce mobilier différentes, voire opposées, et spécifiques à chacune de leurs compétences.

Actuellement le système qui articule les différentes compétences pour la production du service RATP (au sens large) est décomposé en quatre pôles, chacun divisé en départements puis en unités et finalement en entités. En fonction de la nature du projet, et de son caractère



Sièges Motte.

local ou relatif à l'ensemble du réseau, les acteurs impliqués diffèrent mais la collaboration entre membres d'unités est indépendante du département auquel elles sont rattachées (flexibilité du système).

Pour la définition du mobilier, les acteurs impliqués sont :

- Les entités Développement Produits (expertise produit) et Code des espaces voyageurs (prise en compte de la relation espace-mobilier) de l'Unité Design (DES) du département des projets (PRO).

- L'entité Éléments de l'offre de l'Unité Marketing du département CML qui produit des réflexions générales sur le positionnement stratégique et identitaire de l'entreprise. Ces données font l'objet d'une réinterprétation par les acteurs de DES unité design pour être adaptées au mobilier.



Sièges Oui-dire.

- Les acteurs de l'exploitation (gestion du réseau au quotidien) : directeurs de ligne et cadres techniques²; personnel de nettoyage, personnel de maintenance et agents d'interventions³.

- Les unités Environnement, Propreté et Sécurité du département SEC qui édifient des normes concernant ces trois axes (Environnement, Propreté et Sécurité) compte tenu du caractère public du lieu.

Cette diversité construit deux polarités :

- La première est représentée par les compétences qui gèrent l'objet au quotidien et assurent sa longévité dans le temps par un traitement adéquat (traitement qui va du nettoyage journalier sur le site à son extraction temporaire pour réparer les effets des « usages nauséabonds »). De leurs pratiques émergent des données pragmatiques qui doivent être prises en compte lors de la conception de l'objet sous peine d'aboutir à un objet non pérenne voire non viable.

1. Voir à ce sujet : De Sablet M., (1988), *Des espaces urbains agréables à vivre, places, rues, squares et jardins*, Éditions du Moniteur.

2. Vis-à-vis du département PRO, les directeurs de lignes et cadres techniques sont considérés comme des « clients-internes » : dans la mesure où ils détiennent les budgets, il est nécessaire de les satisfaire sous peine que le mobilier ne devienne pas effectif ou ne soit pas déployé.

3. Le personnel de nettoyage, le personnel de maintenance et les agents d'interventions sont quant à eux considérés comme des « usagers-internes » : dans la mesure où ils sont amenés à être en contact avec l'objet, il est nécessaire d'intégrer dans la conception de l'objet les effets et besoins issus de leurs pratiques.



Banc Renouveau du Métro.

– La seconde est représentée par les compétences marketing et design. Cette dernière a pour mission première de véhiculer, au travers des objets, l’image et le positionnement de l’entreprise vis-à-vis de l’usager du métropolitain (donnée définie par le marketing). Actuellement l’image à véhiculer est celle d’une entreprise qui, en tant qu’« acteur urbain », souhaite mettre à disposition de l’usager des éléments qui lui permettront de construire sa propre ville. Dès lors, l’usager dont il est question est un usager acteur, actif et exigeant qui vit sa mobilité physiquement et/ou psychologiquement.

Le temps de pause n’est alors plus conçu comme un temps perdu qu’il faudrait contracter à tout prix⁴. L’espace correspondant à ce temps de pause doit être de fait revalorisé.

Cette revalorisation passe pour les designers par une réflexion sur le sens produit par l’objet pris isolément mais aussi dans sa relation avec les autres objets et avec son lieu d’implantation⁵. Ces différentes articulations doivent être cohérentes car elles sont une manière de positionner la RATP comme une entreprise stable, solide, maître de son territoire, qui considère son client en lui permettant de se sentir bien dans le lieu qu’il pratique.

Ces deux polarités délimitent un périmètre commun étroit dans lequel l’objet doit être pensé. Pour ne pas restreindre outre mesure ce périmètre, un travail de négociation et d’ajustement de ces différentes données est nécessaire.

Le « cahier des charges Design »

Ce travail donne lieu à l’élaboration d’un document nommé « cahier des charges Design », sorte d’équivalent du programme pour les projets architecturaux. Il est à la charge des designers de l’entité Développement Produits et doit être soumis à l’approbation des autres acteurs concernés pour valider (ou non) la prise en compte de leurs différentes préoccupations vis-à-vis du produit.

Le « cahier des charges Design » reformule les objectifs d’usages auxquels le mobilier doit répondre tout en s’interdisant de fournir des éléments de solutions. Il faut que chaque acteur y retrouve l’objet qu’il projette et acte cette approbation. Le document sera ensuite remis à un designer extérieur dont la mission sera de proposer une définition formelle de l’objet qui réponde à tous ces objectifs.

Les sièges existants, une insatisfaction partagée par les acteurs concernés

Si aujourd’hui il est question à la RATP de concevoir un nouveau siège, cela n’est pas le fruit du hasard : les différentes assises recensées⁶ ne donnent pas (ou plus) lieu à consensus. L’appropriation des lieux par « les indésirables » génère un sentiment d’insécurité et des plaintes de la part des usagers. La réaction des gestionnaires consiste à supprimer sporadiquement des sièges ou à les remplacer par des appuis ischiatiques (sièges assis-debout) de type Miséricorde. Or, les appuis ischia-



Sièges Assis-Debout Météor.

tiques avaient été conçus à l’origine pour proposer une alternative et non une substitution au siège classique. Ils ne satisfont aucunement certains usagers qui manifestent leur mécontentement par lettres interposées.

4. Voir à ce propos Amar G., (1989), « Lieu-mouvement. Les enjeux de l’évolution des stations de métro », *Réseau 2000*, n°46.

5. Très souvent, le designer prête à l’objet une capacité discursive : l’objet « dit », « suscite », « interdit », « prévient », « ment », « informe », « les objets dialoguent entre eux et dialoguent avec l’espace ». Il est parfois question de « cacophonie », de « dialogue d’autistes », etc.

6. Sont exclus de ce propos les sièges conçus pour une station ponctuelle (station culturelle ou médiatique) comme à la station Louvre ou Arts et Métiers.

Du point de vue esthétique⁷, mis à part les sièges Ouï-Dire qui ne sont pas renouvelés car leur armature est fragile, les autres sièges ne sont plus en adéquation avec le positionnement actuel de l'entreprise. En particulier, si le siège Motte a été pendant très longtemps le siège phare de la RATP, il est jugé aujourd'hui comme trop connoté années soixante-dix et de fait tend à être classé comme un élément patrimonial. Le gabarit des sièges Météor est harmonieux dans le volume des stations Météor mais estimé disproportionné pour les stations originelles (du début du XX^e siècle) dont les espaces sont beaucoup moins volumineux. La dernière tentative pour la conception d'un siège date, à la RATP, de 3 ans : il s'agit du banc conçu pour le Projet Renouveau du Métro. Si ce banc, considéré comme « une réponse élégante », fait l'unanimité d'un point de vue patrimonial, sémiologique et émotionnel il est loin de remplir les objectifs fonctionnels qui lui étaient assignés : le rajout et la répartition post facto d'accoudoirs rend ce banc non rentable (4 places pour 4 m 72) et inefficace (leur répartition est telle qu'elle permet malgré tout la position allongée⁸).

Il est nécessaire de concevoir un siège qui puisse remplacer partiellement ou totalement ceux devenus trop problématiques. Il est question actuellement de concevoir un mobilier qui puisse être implanté indépendamment de la morphologie (paroi droite ou courbe, station souterraine ou aérienne, etc.) et du parti d'aménagement de la station (Motte, Ouï-Dire, Renouveau du Métro, etc.). Il est question d'une gamme standard. Actuellement en cours de rédaction, le Cahier des charges définit les usages recherchés par les différents acteurs concernés (s'asseoir confortablement) et ceux que l'objet doit interdire (s'allonger, graver, tagger, sauter, démonter, arracher, etc.), ainsi que les actions pour préserver le mobilier (entretenir, maintenir). Le champ de conception ne concerne plus uniquement l'objet mais le « système objet » (prise en compte dans la réflexion de l'environnement humain et matériel de l'objet).

Vers un nouveau mobilier

De l'analyse de l'ébauche du cahier des charges Design, on peut dégager les différents types d'usages. L'objet doit « permettre aux voyageurs en transit de patienter dans de bonnes conditions ». Cet objectif n'impose pas une forme particulière. L'objet n'est pas identifié en termes de siège, de banc (termes qui renvoient à des solutions formelles prégnantes) mais en termes d'« élément de confort », « d'assise » ou de « mobilier ». La « position assise doit permettre un réel repos du corps, en particulier du dos » : « éviter des formes trop concaves », « hauteur préconisée genou sol : 45 cm », « dégagement minimum par rapport à l'extrémité de l'assise : 10 cm » (données ergonomiques). La « position assis debout qui convient mieux aux comportements

dynamiques et pour lesquels l'arrêt n'est que momentané »⁹ conduit à une définition de la hauteur moyenne entre l'appui et le sol et à la caractérisation de la « glissance de l'appui ischiatique en fonction de l'inclinaison de l'appui » (condition nécessaire pour assurer « la stabilité du voyageur installé »).

Mais « on constate en effet de la part des voyageurs une forte tendance à détourner l'usage initial des différents composants mis à leur disposition, comme par



Sièges Assis Météor.

exemple s'adosser à un distributeur de friandises ou encore s'installer sur un assis-debout sans toucher le sol ».

Une question se pose alors : le siège Motte a marqué dans les années soixante-dix le passage au siège individuel. Fin des années quatre-vingt le siège Ouï-Dire propose la position « assis-debout ». Y a-t-il aujourd'hui l'émergence de nouvelles pratiques concernant l'action de s'asseoir dans cet espace public, ou plus généralement de s'asseoir ponctuellement, de se poser, dans un espace public ?

7. L'esthétique prise dans le contexte de lieu RATP renvoie bien évidemment à des considérations de l'ordre du sensible, de l'émotion, du subjectif mais pas uniquement : elle renvoie à des dimensions fonctionnelles (adéquation forme fonction), sémiologiques (expression par des signes d'une certaine image du lieu et de celui qui le produit – la RATP –) et patrimoniales (prise en compte de l'objet dans la durée). Pour plus de détail voir notamment Peny A., (1991), « Axes pour une stratégie esthétique », *Réseau 2000*, n°60.

8. L'interdiction de cet usage est clairement formalisé dans les Cahiers des Charges de ce mobilier. Les différents Cahiers des Charges recensés montrent qu'elle date au moins du début des années quatre-vingt, période où fut élaboré le Cahier des charges qui donna naissance aux sièges Ouï-Dire. L'évolution de la forme de ce mobilier est en ce sens représentative d'une recherche pour interdire cet usage. Du banc public du début du siècle jusqu'aux années cinquante, ce mobilier est passé à une forme individuelle (siège Motte) pour revenir à des formes collectives (prise en compte du caractère social de ce mobilier) : banc avec accoudoirs ou appuis ischiatiques.

9. C'est une caractéristique du concepteur : la mise en contexte. Il est ici question d'un usage (s'asseoir debout) identifié à un usager (au comportement « dynamique ») placé dans un certain contexte (« arrêt momentané »).

Cet élément de confort doit permettre de « patienter dans de bonnes conditions ». La notion de confort n'est pas considérée par les acteurs comme une donnée autonome. Elle doit être replacée dans le contexte qui la génère c'est-à-dire un lieu public où l'attente est une étape qui s'inscrit dans une action plus globale. Elle est ponctuelle et de courte durée : « il s'agit de minimiser l'impression de temps perdu ressentie par le voyageur en lui permettant d'occuper efficacement son attente. Ainsi, le voyageur fatigué souhaitera se reposer tandis que le voyageur actif préférera meubler l'attente en s'affairant à



Siège Miséricorde.

autre chose – lire, discuter, téléphoner, utiliser son ordinateur portable – ». La notion de confort est également intimement liée au temps d'attente. Ainsi, « le voyageur contraint d'attendre 20 minutes son RER sera plus exigeant que le voyageur quotidien du métro dont l'intervalle entre deux trains n'excède guère les 5 minutes ».

Le caractère public de ce mobilier est discuté en termes de lisibilité : « le mobilier doit, par son traité formel, permettre une lecture spontanée et sécurisante en faisant référence à des registres connus de tout un chacun ». « Le mobilier doit être identifié immédiatement comme un élément de confort », « ils doivent être plus personnalisés pour faire référence à un environnement type habitat ou commerce de proximité ». Son caractère social passe par la prise de conscience que l'usager qui pratique le réseau peut le pratiquer seul ou accompagné (mise en contexte). Il est alors discuté en termes de promiscuité et de distanciation, caractérisation qui délègue à l'usager la gestion de son rapport avec les autres : « en général, les voyageurs seuls fuient la promiscuité et préfèrent les assises individuelles tandis que les groupes souhaitent pouvoir s'installer ensemble et recherchent plutôt les assises rapprochées ou multiples », « ils doivent contribuer à donner à l'espace un esprit de convivialité qui rassure le voyageur pendant son attente ».

L'image que le siège doit véhiculer passe notamment par un traitement qui « doit afficher un niveau de technicité qui montre que la RATP met en œuvre des moyens performants afin d'assurer un service de qualité ». Plus formellement, il doit être cohérent avec les espaces dans lesquels il sera introduit (articulation espace-mobilier) : il doit être « sobre pour les espaces patrimoniaux », « affirmé pour les espaces courants », « soigné pour les espaces exceptionnels ». Le traitement de l'objet doit faire référence à des registres simples (de couleurs, de matériaux, de formes, etc.) qui sont intelligibles par tous car un mobilier doit avant tout dire sa fonction et être compréhensible spontanément. Il ne devra surtout pas être estampillé du logo ou refléter les couleurs institutionnelles de la RATP car le logo et la couleur vert jade font partie du « registre de l'institution »¹⁰ or le siège n'est pas un mobilier institutionnel mais de confort.

L'objet « doit interdire la position allongée », « résister au vandalisme » et plus précisément « supporter un choc violent¹¹ survenant sur l'extrémité du siège », « résister aux agressions physiques », « aux dégradations de type rayures, graffitis ou brûlures de cigarettes »¹², « résister aux efforts mécaniques » résultant des sollicitations quotidiennes (caractérisation en termes de déformation, limite élastique des matériaux, etc.)...

Le mobilier « doit pouvoir être maintenu dans un bon état d'hygiène et son aspect doit paraître net en permanence ». Cet objectif concerne non seulement le mobilier pris isolément mais aussi dans sa relation avec l'environnement qui l'accueille (« système objet »). « Il ne doit pas présenter de formes favorisant la stagnation d'eau ou autre liquide », « l'état de surface des différents appuis ne doit pas permettre l'incrustation de la saleté », « le personnel d'entretien doit pouvoir passer le chiffon partout où la saleté est susceptible de se déposer », etc. « La distance entre la paroi et le mobilier doit être suffisante pour permettre le nettoyage », « afin de permettre le nettoyage du sol, on privilégiera chaque fois que possible une fixation sur paroi », « dans tous les cas, une distance minimale est à prévoir entre l'élément le plus bas du mobilier et le sol pour permettre le passage d'un robot nettoyeur ». « Tous les composants doivent pouvoir être installés avec un minimum de réglage », « les

10. Le registre institutionnel renvoie à une relation entre l'entreprise et l'usager qui est contractuelle. C'est le cas des mobiliers tels que les bureaux de vente ou d'informations, les distributeurs de tickets qui doivent être clairement formalisés comme des « mobiliers RATP ».

11. La caractérisation quantitative (exprimée en kJ) et le protocole de test sont encore non définis.

12. Si jusqu'à présent le seuil d'acceptation des effets induits par ces usages était nul, il est actuellement en cours de discussion et de négociation : il est question de définir un « impact visuel imperceptible à une distance de x mètres ». Les propos échangés entre les différents acteurs portent sur la nécessité et la possibilité de préserver l'objet dans son état initial *ad vitam eternam*. Au delà de ces discussions idéologiques, cette donnée est sujette à négociation car elle remet en cause certaines pratiques des agents de l'exploitation.

meubles même lorsqu'ils sont associés entre eux doivent pouvoir être changés dans un minimum de temps», « le remplacement des meubles ne doit être permis qu'aux seuls personnels autorisés (outillage spécial) ».

À ces données s'ajoutent celles qui concernent la sécurité : contraintes de tenue au feu en vigueur dans les établissements recevant du public (ERP), la distance envisagée pour permettre le nettoyage du mobilier ne doit pas « toutefois autoriser la dépose d'objets », « les éléments ne doivent présenter aucun risque de blessure ou d'accrochage pour les voyageurs qui utilisent ou frôlent le mobilier en passant (angles vifs et arêtes saillantes) ».

Le choix de la forme est laissé au designer extérieur

La proposition d'une solution est laissée à la charge du designer extérieur qui sera choisi à l'issue d'un concours et auquel sera confié le cahier des charges Design. En effet, le Designer RATP dit pratiquer « le Design management ». Il ne va pas jusqu'à la définition ultime, physique de ce mobilier¹³. « Dans le cahier des charges on ne doit pas imposer les choses, on veut plutôt les suggérer. Après c'est au créateur, dans sa phase de création de proposer » (un designer).

Contrairement au cahier des charges Météor (1996), l'élaboration du cahier des charges de ce nouveau mobilier s'abstient de définir les « principes à retenir ». Les

préconisations se formulent plus en termes d'objectifs que de solutions et les designers RATP¹⁴ au travers de ce document semblent élargir le champ d'interprétation du concepteur. D'une « conception en creux » on passe à une conception ouverte, où est reconnue la place de l'intervention professionnelle extérieure.

Stéphanie Bouché

13. Outre les données pragmatiques (moyens humains, formation initiale de type ingénieur complétée par une formation en design) qui conduisent à la conclusion que l'Unité Développement Produits ne peut prendre en charge cette phase, cette pratique, qui ne date pas d'aujourd'hui, est semble-t-il un moyen pour l'ensemble des acteurs de se prémunir de certains écueils inhérents à une conception menée jusqu'au bout en interne :

- elle tente d'assurer un traitement global des différentes données, c'est-à-dire une définition de l'objet qui ne privilégie pas outre mesure la vision de l'une ou l'autre de ces deux polarités (éviter la position juge et partie).

- Pour le designer, elle semble s'inscrire dans une stratégie de légitimité vis-à-vis des autres compétences impliquées par cet objet : les designers extérieurs choisis sont des experts reconnus par leurs pairs,

- la contribution de l'expert extérieur assure une approche de l'objet non exclusivement RATP qui cherche à concilier les contraintes issues des pratiques de ce lieu sans pour autant tomber dans l'uniformité ou la neutralité. Elle est de plus un moyen de tendre vers une solution cohérente avec ce qui se fait ailleurs. Ces deux points constituent des éléments de réponses quant au positionnement de l'entreprise : se positionner comme un acteur urbain, ouvert à ce qui l'entoure.

14. Et plus largement l'ensemble des acteurs internes concernés par ce projet s'ils donnent leur approbation à ce cahier des charges.

Stéphanie Bouché est doctorante à l'Institut d'urbanisme de Paris, à l'Université Paris XII à Créteil.
<stephanie.bouche@libertysurf.fr>