

« Concept – Abribus »

1e PARTIE

La méthodologie d'observation directe sur le terrain que nous avons adoptée pour ce cours ("Anthropologie et Design") nous a aidées à nous orienter vers l'homme, vers l'utilisateur, en nous focalisant sur ses réactions et son comportement. Nous avons examiné et pensé le design d'un «objet» dans une perspective plus sociale et plus anthropocentrique.

L'objet de nos observations (en collaboration avec Eleni Chalati) est un abribus, un élément de mobilier urbain "intelligent" qui se trouve au croisement de la rue St. Antoine et du boulevard Henri IV, place de la Bastille à Paris. Notre démarche a été développée pas à pas : nous sommes parties de l'extérieur, l'environnement qui borde l'abribus, vers l'intérieur, l'objet lui-même. Nous sommes ainsi passées progressivement de la grande à la petite échelle, de la ville à l'objet. La question essentielle à laquelle nous voulions répondre, était : le «Concept-Abribus» est-il accepté et comment s'intègre-t-il à la vie quotidienne des citoyens, à la ville de Paris et finalement au réseau d'abribus parisiens ?

La première phase d'observation a été réalisée le 14.03 et avait pour titre «Le Lieu»

Nous avons commencé notre observation par l'environnement dans lequel le projet s'installe. Le nouvel Abribus constitue un morceau de la place de la Bastille, laquelle possède plusieurs caractéristiques. Des bâtiments importants jusqu'aux mobiliers urbains, nous examinons l'ensemble des éléments à proximité de l'abribus et comment on peut y avoir accès. Pour un piéton situé un peu loin du Concept-Abribus, il n'est pas facile de le détecter : la taille de la place de Bastille, la circulation chaotique, la quantité de mobilier urbain et divers éléments qui se trouvent autour du projet (kiosques, vélib, autolib, colonnes Morris, panneaux d'informations ou de publicité, enseignes, entrées-sorties du métro...) rendent difficile de repérer l'Abribus.

La deuxième phase d'observation a été réalisée le 21.03 et avait pour titre «L'objet»

Qui est ce nouvel Abribus ?

Nous avons décrit les éléments qui le composent. Nous l'avons testé et nous nous sommes familiarisées avec ce projet. Nous avons ensuite observé la forme, les matériaux de l'Abribus, ainsi que les usages proposés, le banc, le toit, les écrans et leur

contenu. Il s'agissait en quelque sorte de le déstructurer, partie par partie.

Les rencontres sur le terrain

L'inauguration du projet nous a permis de rencontrer et de parler avec des personnes qui ont participé au développement de l'Abribus. Nous avons eu l'opportunité de noter leur point de vue sur le projet et de recevoir les premiers retours sur l'utilisation du Concept Abribus par les citoyens.

La troisième phase d'observation a été réalisée le 02.04 et avait pour titre «Les usagers»

Cette fois nous nous sommes occupées des usagers. Notre visite a eu lieu l'après midi pour la première fois (et pas pendant la matinée comme d'habitude). La circulation des gens et de voitures est fortement réduite. Nous avons parlé avec les passants et leur avons proposé d'utiliser les écrans. Nous leur avons également demandé leur avis sur l'Abribus, ses éléments, ses matériaux, sa facilité d'utilisation. Cette conversation a été aussi l'occasion pour eux de nous présenter des idées capables d'orienter l'Abribus vers d'autres besoins des citoyens.

La quatrième phase d'observation a été réalisée le 06.04 et avait pour titre «Les usagers»

Nous avons achevé notre observation du Concept-Abribus en nous focalisant sur les réactions des usagers. Nous avons alors noté le profil de chaque utilisateur par rapport à des catégories précises (âge, sexe, position et comportement) pour voir à quel niveau il y a une diversité ou une répétition entre les différentes situations et déterminer qui utilise finalement le plus les services supplémentaires apportés par l'Abribus.

Nos observations plus détaillées et illustrées se trouvent sur le blog que nous avons créé : <http://www.ensci.com/blog/smartcitydisplaysproject/>

2e PARTIE

Le Concept-Abribus est un objet complexe, fortement numérique, qui transmet une grande quantité d'informations. Sa forme est moderne et discrète, «urbaine», sa couleur grise, également. La principale difficulté pour ce nouvel élément de mobilier urbain se trouve dans la manière dont les trois écrans tactiles sont placés et intégrés. Ce projet nous semble encore vraiment expérimental, dans tous les sens. Ainsi, les techniciens doivent souvent être sur place pour tester et nettoyer les écrans ou pour réparer des pannes. Le Concept-Abribus n'est donc toujours pas tout à fait autonome dans la ville d'aujourd'hui.

Description de l'objet

Si l'on fait un «zoom» sur le Concept-Abribus, on voit qu'il se compose de trois éléments basiques :

- **Le toit et l'élément structural** (une colonne), d'un côté, sont construits **en une forme unique** (en un seul morceau). Un panneau de projection photographique à l'intérieur (qui sert comme espace d'affichage à l'extérieur) s'appuie sur cet élément (toit-colonne).
- En suite, à l'intérieur de l'Abribus, on trouve un **banc d'attente métallique**, qui permet à trois ou quatre personnes maximum de s'asseoir, et une paroi en verre qui relie le banc avec le toit et sert en même temps de dossier pour ceux qui sont assis.
- De l'autre côté, il y a **une borne «numérique»**, sur laquelle se trouvent trois écrans interactifs et trois ports usb. Un grand écran tactile à l'intérieur et deux petits à l'extérieur à différentes hauteurs. Vers le haut de cette borne, on voit également un écran qui montre le temps d'attente des bus et les titres de l'actualité (comme dans un journal), visible des deux côtés (extérieur – intérieur), mais illisibles à l'extérieur à cause de la réflexion du soleil.

Concernant la forme et l'ergonomie du projet, le toit avec la colonne structurale et le banc avec la paroi en verre créent le «corps» essentiel de l'Abribus. La borne en trois écrans tactiles est un élément supplémentaire qui constitue l'innovation de ce mobilier urbain «intelligent». En observant la circulation des gens, nous avons remarqué que l'ouverture qui existe entre le banc et la borne «numérique» permet l'accès par l'arrière (entrée-sortie) et fonctionne comme un passage. Elle laisse, cependant, aussi la pluie et le vent froid passer, à la différence des autres abribus de Paris, qui sont plus protégés pour l'hiver. De plus, le banc en métal perforé est très froid et probablement désagréable, surtout pour des filles ou des femmes en jupe!

Lors de l'échange avec les usagers, nous avons noté quelques réflexions quant à **l'interactivité**, le contenu (services, applications) et le fonctionnement des écrans. On peut en conclure que, grâce au Concept-Abribus, il est possible de : recharger son portable (ou des dispositifs rechargeables en usb), trouver des informations pratiques à l'aide de l'application «Dis-moi où» (taxi, vélib, bars, restos, hôpitaux, pharmacies, musées, supermarchés, concerts...), jouer aux quiz éducatifs, chercher du travail avec l'application «Mapping Job». De plus, il est possible de suivre une projection photographique sur Paris et les titres des journaux.

Le Concept-Abribus contient des services vraiment pratiques et utiles. Toutefois, certains passants se sont interrogés sur la praticité de cet Abribus : la borne interactive n'entrave-t-elle pas la circulation des gens qui attendent debout pour le bus ?

En résumé, nous avons relevé deux grandes catégories d'**usagers** : les passants et les personnes qui attendent le bus. La plupart des gens observe le Concept-Arribus, mais chez ceux qui attendent le bus on voit une certaine hésitation voire une quasi indifférence vis-à-vis des écrans. Ce sont plutôt les passants, et plus fréquemment les hommes entre 25 et 55 ans qui essaient de les utiliser, pendant quelques secondes seulement en général. C'est sûrement par curiosité mais peuvent-ils comprendre les applications en si peu de temps? Au contraire, les femmes du même âge semblent plus pressées et sans curiosité pour l'Arribus. La plupart d'entre elles observe le diaporama des photos de Paris en attendant le bus. Enfin, tous les enfants s'arrêtent devant l'objet et se sentent à l'aise avec cette nouveauté. Ils jouent avec les écrans, ça semble facile et familier pour eux.

Pour conclure, cette distinction (panneau-toit-banc / borne numérique) dans **la forme et l'interactivité** du Concept-Arribus se reflète aussi dans le comportement des gens.

Les personnes qui attendent le bus utilisent rarement les écrans, car ils n'ont pas assez de temps. Les passants, quant à eux, sont ceux qui réagissent le plus à cette borne numérique. Finalement, en attendant debout ou assis, il est plus relaxant de suivre passivement le diaporama. Il semble donc que la borne numérique s'adresse plutôt aux passants et le panneau de diaporama photographique à ceux qui attendent le bus. Il n'y a pas de «dialogue» entre ces deux dispositifs.

D'autre part, pour être précis, la plupart des gens utilise l'écran qui se trouve le plus bas, et qui était prévu pour des personnes handicapées, alors que le plus haut pose des difficultés de posture. L'écran de l'intérieur a une taille différente de l'échelle humaine et il faut s'éloigner pour en avoir une perspective globale. On ne peut donc pas faire de modifications en même temps.

3e PARTIE

CONCEPT-ARIBUS vs ESCALE NUMÉRIQUE

En parallèle de l'étude de notre objet, nous avons dédié la matinée du 05.04 à observer l'Escale Numérique, dans le but de la comparer avec le Concept-Arribus. Ce projet qui est installé au rond point des Champs-Élysées est développé par la même entreprise que le Concept-Arribus (JCDecaux) et présente des éléments similaires.

Les deux projets essaient d'intégrer l'utilisation de dispositifs informatiques tactiles dans le cadre d'usages quotidiens, comme attendre le bus ou faire une pause. L'Escale Numérique permet, comme l'Arribus, le rechargement d'appareils électroniques (port usb, prise) et la connexion wi-fi.

Concernant **la forme**, l'Escale Numérique a l'apparence d'un arbre, avec six troncs (colonnes en bois) et un toit vert (cf. photos dans le blog).

Elle est ouverte, sans limites, avec cinq sièges pourvus de tablettes qui tournent et un seul grand écran tactile, pareil à celui qui existe à l'intérieur de l'Abribus. L'écran n'a pas un rôle principal dans l'ensemble de l'objet. Il se trouve en concurrence avec les sièges. D'autre part, comme dans le cas du Concept-Abribus, quelques passants s'arrêtent pour jouer avec l'écran tactile, mais pas les usagers (touristes plutôt) qui sont assis sur les sièges en prenant leur pause.

Enfin, l'Escale Numérique n'a pas de système solaire sur le toit vert pour la production de la lumière à l'intérieur, par opposition avec le toit du Concept-Abribus qui est filtrant et se transforme tous les soirs au ciel étoilé!

En comparant ces deux projets, on peut parvenir à une **première conclusion**, assez basique: l'Escale Numérique fonctionne comme un «banc contemporain», un lieu d'arrêt qui s'adresse plutôt aux touristes. Le Concept-Abribus, au contraire, s'adresse principalement aux résidents. De plus, le contexte dans lequel ces deux projet se trouvent est tout à fait différent. Autour de l'Escale Numérique il n'y a pas assez de monde, les voitures sont loin, c'est calme avec des espaces verts, des arbres et des fleurs colorées. L'endroit est particulier, presque onirique très loin de l'atmosphère d'une ville contemporaine.

D'autre part, un abribus au centre-ville assume par principe une **fonction** à laquelle est liée plus de stress. Il est relié aux déplacements et à la gestion d'un temps souvent contraint. L'Escale Numérique, au contraire, sert à faire une pause, à se détendre. Ces différentes notions ont donné une forme plus stricte au Concept-Abribus et une forme plus fluide et ludique, plus agréable, à l'Escale Numérique.

Est-ce que cette diversité des services et d'usages peut être incorporée avec succès dans le Concept-Abribus ou l'Escale Numérique ?

Et si Concept-Abribus est destiné à d'autres catégories des personnes, hormis les usagers d'itinéraires quotidiens, est-ce qu'il y a de l'espace pour tous ? (Groupes de touristes, passants, cyclistes, résidents, enfants, piétons, personnes handicapées ou âgées...)

Mais est-ce que les gens qui attendent le bus ont assez de temps pour s'occuper de cet objet ou expérimenter les écrans ? Également est-ce que les touristes peuvent expérimenter cet écran interactif ou préfèrent-ils rester assis en regardant autour d'eux ?

Pour conclure, il me semble excessif et pas pratique d'avoir trois écrans interactifs sur une borne à côté d'un abribus. L'espace entre le banc et la borne numérique n'est pas assez grand pour servir à tous, alors que la fonction principal d'un abribus est d'offrir l'espace nécessaire à une foule attendant le bus. Or, s'il n'y avait pas d'écran interactif à l'intérieur de l'abribus, le banc pourrait se prolonger jusqu'à la borne, en préservant l'ouverture intelligente, pour que puissent s'asseoir plus de quatre personnes.

Ainsi, **un écran** (petit ou grand) à l'extérieur, comme à l'Escale Numérique, serait vraisemblablement suffisant. Il ne faut pas oublier que nous vivons à l'époque des *smartphones* pourvus de toutes les applications possibles. Il me semble donc que nous sommes plutôt à la recherche d'un processus personnalisé et d'une utilisation individuelle.

Les prises publiques et les ports usb, par contre, sont pour moi, une idée excellente en cas d'urgence.

Le toit du Concept-Abribus, quant à lui, pourrait être moins lumineux, avec moins de led. Le soir, l'objet est remarquable, distingué par sa forme et ses matériaux. Ce n'est donc pas la peine d'avoir ce «toit étoilé», qui fait un effet «disco» et rend le projet moins sérieux. Une idée plus durable peut-être serait de permettre au système solaire du toit de transformer les rayons du soleil en énergie thermique pour le banc durant l'hiver...

Enfin, le Concept-Abribus se trouve dans un **contexte urbain** déjà complexe, dans un espace public trop chargé. Dans la **ville contemporaine**, nous recevons tous les jours une telle quantité d'informations, de messages publicitaires, de services, d'écritures exposées. Si l'on est obligé (détournement subtile) de tout lire autour nous, les messages sont-ils tous visibles et lisibles de la même manière et pour **tous les individus** ?

Et si les **écritures exposées** constituent la situation actuelle de la ville, a-t-on vraiment besoin de plus de stimulus et de services dans la vie quotidienne ?

Dans notre contexte d'observation, le fait que les écrans tactiles soient intégrés dans le design de l'objet les rend accessibles à d'avantage de personnes. Cette innovation dans le mobilier urbain confère ainsi un statut différent aux écrans.

Mais est-ce que cette «borne numérique» pourrait exister seule, ailleurs ou autrement faite, en dehors d'un abribus ?

Hormis, la curiosité et la surprise que ces objets dans la ville provoquent en nous, pourquoi est-il nécessaire d'ajouter des services et des applications à côté d'un abribus ?

