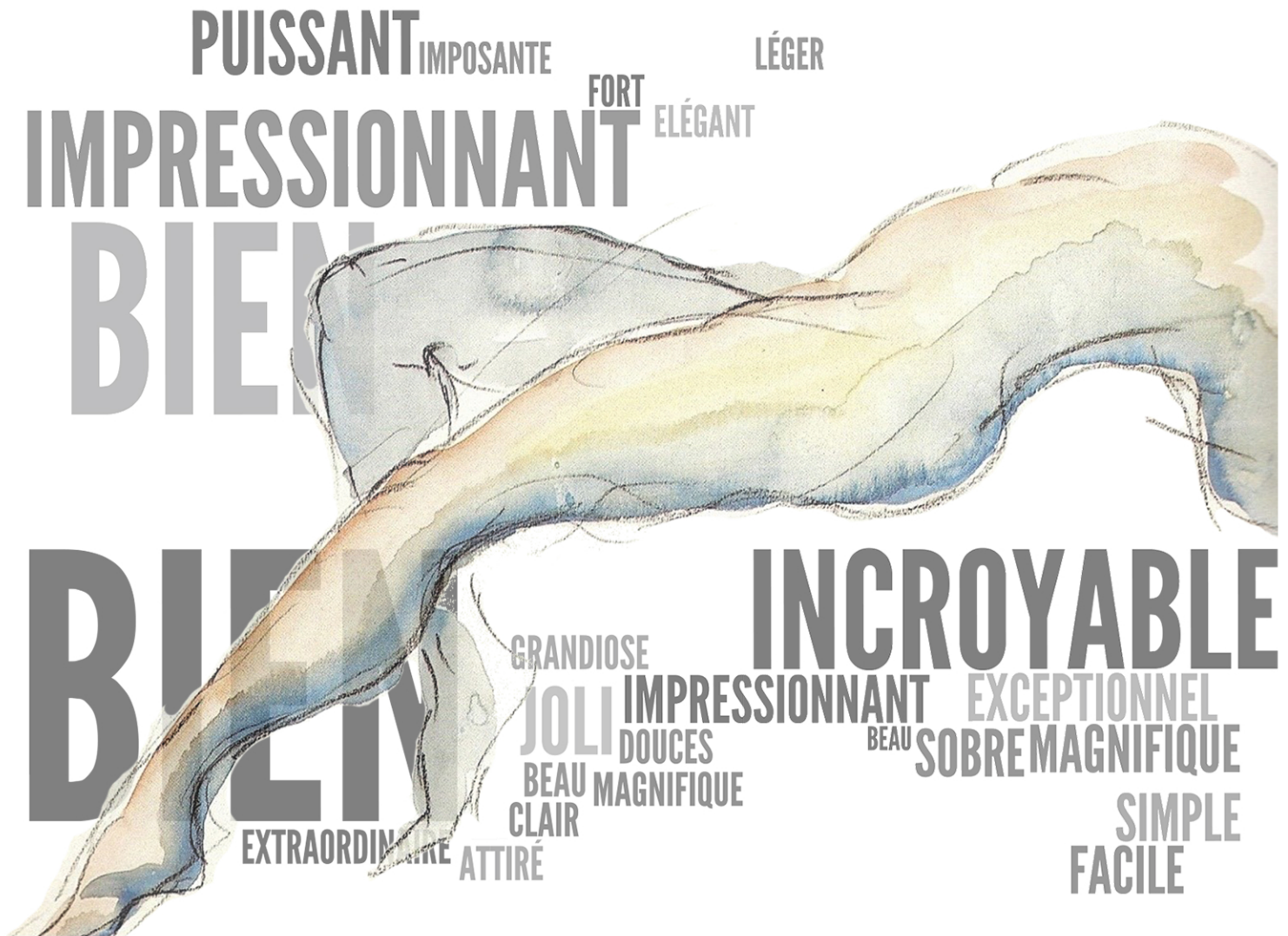


# AMBIANCE D'UNE GARE

Méthode du parcours commenté appliquée à la gare des Guillemins



## ANNEXES

Chloé Gonzalez

## TABLE DES MATIERES

Annexe : 1	Méthodologie des parcours commentés .....	4
1	Le contexte méthodologique .....	4
2	Les hypothèses méthodologiques.....	4
3	Méthodologie de l'enquête .....	6
4	Les variantes possibles à l'issue de cette méthodologie.....	8
5	La méthode appliquée dans le cadre de notre recherche.....	10
Annexe : 2	Production des experts : Calques superposés sur schéma issus de l'auto-confrontation à la gare des Guillemins.....	11
1	Expert P1.....	11
2	Expert P2.....	12
3	Expert G1 .....	12
4	Expert G2 .....	13
5	Expert G3 .....	13
6	Expert R .....	14
Annexe : 3	Trame d'entretien utilisée lors des auto-confrontations avec les experts .....	15
Annexe : 4	Trame d'entretien utilisée lors des entretiens avec les experts.....	16
Annexe : 5	Trame d'entretien utilisée lors des auto-confrontations avec les usagers .....	17
Annexe : 6	Trame d'entretien utilisée lors des entretiens avec les usagers .....	18
Annexe : 7	Liste des symboles mise à disposition des usagers.....	19
Annexe : 8	Production des usagers : Calques superposés issus de l'étude de la gare des Guillemins .....	20
1	Usager A.....	20
2	Usager B.....	21
3	Usager C.....	21
Annexe : 9	Retranscriptions des verbalisations enregistrées lors des parcours commentés à la gare des Guillemins de chaque usager. ....	22
1	Usager A : architecte, 55 ans, homme .....	22
2	Usager B : non professionnelle, 58 ans, femme .....	27
3	Usager C : étudiante en architecture, 25 ans, femme.....	32
Annexe : 10	Qualificatifs, noms et significations relevées lors des parcours commentés et leur récurrence pour chaque usager. ....	37
1	Usager A.....	37
2	Usager B.....	39
3	Usager C.....	40
Annexe : 11	Analyse des communautés de perception .....	41

1	Entrée/parvis .....	41
2	Billetterie .....	41
3	Point chaud .....	42
4	Quais.....	42
5	Passerelle.....	43
6	Kiss & Ride .....	45
7	Parking.....	47
8	Escalier.....	48
9	Le hall.....	49
Annexe : 12 Analyse de la lisibilité de la gare à travers les perceptions des usagers .....		53
1	Cas de A .....	54
2	Cas de B .....	54
3	Cas de C .....	56
4	Corrélations et différences entre les usagers .....	56
Annexe : 13 Production des usagers : Calques superposés sur schéma issus de l'auto-confrontation à la gare Bruxelles-Midi .....		59
1	Cas A .....	59
2	Cas B .....	60
3	Cas C .....	60
Annexe : 14 Trame d'entretien utilisée lors des entretiens finaux avec les usagers .....		61
Annexe : 15 Recriptions des verbalisations enregistrées lors des parcours commentés à la gare de Bruxelles-Midi de chaque usager. ....		62
1	Usager A : architecte, 55 ans, homme .....	62
2	Usager B : non professionnelle, 58 ans, femme .....	68
3	Usager C : étudiante en architecture, 25 ans, femme.....	73

# Annexe : 1 Méthodologie des parcours commentés<sup>1</sup>

## 1 Le contexte méthodologique

Jean-Paul Thibaud met en avant trois « problèmes » dans l'observation des ambiances qui impliquent, selon lui, la nécessité d'une « invention méthodologique ».

- « le problème de la complexité »

Comme nous l'avons décrit précédemment, la complexité de l'analyse de l'ambiance vient du fait qu'elle se compose avec l'ensemble de nos sens, il y a donc intersensorialité, et qu'elle implique la rencontre du sensible, du construit et du social, il y a donc interdisciplinarité.

- « Le problème de l'objectivité »

Rappelons-le, les recherches se développant sur les ambiances s'opposent en deux approches différentes. L'une se concentrant sur son côté objectif, mesurable, l'autre sur son côté subjectif donc perceptible. Il apparaît donc nécessaire, lors de la mise en place de la méthode d'observation *in situ*, d'élaborer « des procédures d'objectivation des données sensibles ».

- « Le problème de la « création continuée » »

Lors d'études sur les pratiques sociales en milieu public, Jean-Paul Thibaud se demande ce qui fait l'ambiance et quelles sont les interactions, ou phénomènes de cause à effet, entre l'environnement construit et les pratiques sociales, qu'il décrit comme une « co-détermination ». Selon lui, « l'approche pragmatique se demande comment les citoyens rendent leurs conduites manifestes, observables et intelligibles mais néglige très souvent le contexte perceptif de cette accessibilité réciproque ». A travers la méthode des parcours commentés, il propose donc de « comprendre comment le milieu participe de la « scénarité » de la vie en public, comment les qualités sensibles d'un site participent de son caractère public. » (Thibaud, 2001)

## 2 Les hypothèses méthodologiques

Jean-Paul Thibaud formule trois hypothèses méthodologiques sur lesquelles repose la méthode des parcours commentés :

- Hypothèse 1 : « l'impossibilité d'une position de surplomb » (Thibaud, 2001).

Nous avons pu le voir précédemment, les ambiances ne peuvent être dissociées ni du site étudié, ni de l'activité de perception. C'est l'observateur, plongé dans un milieu donné, qui permet de rendre compte des ambiances grâce à ces perceptions. « L'unité d'analyse [est

---

<sup>1</sup> a été inspirée en partie de la référence: Thibaud, 2001.



donc] le couple perception-environnement » (Thibaud, 2001) et nécessite de « développer une technique d'investigation *in situ* » (Thibaud, 2001).

Dans un espace public, nos perceptions sont indissociables des cours d'actions dans lesquelles nous sommes engagés. Nous usons de nos sens « à partir et en fonction d'un contexte pragmatique : faire la queue dans une file d'attente, éviter les collisions lors d'un parcours ou chercher son chemin sont autant de pratiques qui engagent nos manières de percevoir en public. » (Thibaud, 2001). Or, en sciences sociales, il est courant que le chercheur s'octroie « une position d'observateur désengagé, extérieur à la situation » (Thibaud, 2001). Le chercheur est alors celui qui réalise les perceptions *in situ*. Jean-Paul Thibaud propose dans sa méthode d'utiliser les ressources des usagers afin « de passer d'une observation savante et distanciée à une description ordinaire et engagée ». En faisant appel aux usagers, nous pouvons alors réduire le biais issu des descriptions d'un observateur-chercheur, et prendre en compte les points de vue des utilisateurs potentiels ou effectifs du site, mis en situation dans l'espace parcouru.

« Ainsi, nous postulons qu'une étude des ambiances urbaines doit prendre comme objet d'analyse la triade milieu sensible – activité perceptive – action en cours. » (Thibaud, 2001)

- Hypothèse 2 : « l'entrelacs du dire et du percevoir » (Thibaud, 2001)

« Nous considérons le sensible comme embrayeur de parole et les ambiances locales comme motifs à la verbalisation. De même que la parole ne prend de sens que sur un fond de non-dit, le perçu engage inévitablement un fond d'inattention. Rendre compte d'un évènement présuppose qu'il soit perceptible, qu'il devienne suffisamment prégnant pour qu'il parvienne à nous parler, à nous faire parler et à parler à travers nous. Nous postulons ainsi une relation directe entre les manières de décrire et les manières de percevoir. » (Thibaud, 2001)

L'hypothèse formulée ici selon laquelle il est possible d'appréhender les ambiances par ce qui est verbalisable est parfois critiquée. Cette méthode a pour objectif de verbaliser les pensées du passant, mais certaines actions, comme des décisions d'orientation par exemple, « sont non-verbalisables » (Lévy, 2001). De plus, dans le parcours ordinaire d'un lieu, la perception des ambiances est souvent opérée de manière inconsciente, le passant ne va pas formuler consciemment les raisons qui font que tel lieu présente tel confort. Cependant, cette méthode permet justement de révéler ce qui semble pertinent à l'observateur. Il ne verbalisera que les éléments sur lesquels se portent son attention, et omettra ce qui lui semble secondaire dans la composition de l'ambiance. Ce fait peut être déjà un résultat en soit, puisqu'il nous permet de comprendre ce qui est caractéristique, prépondérant, parmi l'ensemble des éléments, objectifs et subjectifs, qui composent l'ambiance. De plus, Lévy ajoute que cette méthode liant parole et acte permet de faire émerger chez l'observateur « des raisonnements, des représentations, des significations liées à l'action, mais aussi des sensations, des émotions, des hésitations,... ». La verbalisation permet donc d'accéder à une part pertinente de la perception des ambiances, étroitement liée à l'attention que le sujet porte sur l'objet.

- Hypothèse 3 : « l'inévitable « bougé » de la perception » (Thibaud, 2001)

« En tant que condition fondamentale de l'espace public urbain, la mobilité des passants nous conduit à développer une approche de la perception en mouvement. Plutôt que

d'adopter un point de vue unique et invariant, nous proposons de comprendre comment des cheminements en milieu urbains mobilisent nos modes d'apparaître et de percevoir en public. » (Thibaud, 2001)

Thibaud fait l'hypothèse d'une nécessité du mouvement dans l'étude des espaces publics, car il est une condition nécessaire afin que ce caractère public existe. Mais il relève également la nécessité du mouvement dans l'action même de percevoir. En effet, que ce soit selon la phénoménologie de la perception ou encore l'écologie de la perception, il semble aujourd'hui impossible d'ignorer le lien qui existe entre « percevoir » et « se mouvoir ».

« On ne peut traiter séparément sensation et théorie du mouvement. [...] Seul un être dont la structure offre à celui-ci la possibilité du mouvement peut être un être sentant. » (Straus, 1935)

### 3 Méthodologie de l'enquête

La méthodologie est présentée dans le schéma ci-dessous. Nous allons en expliquer les différentes étapes.

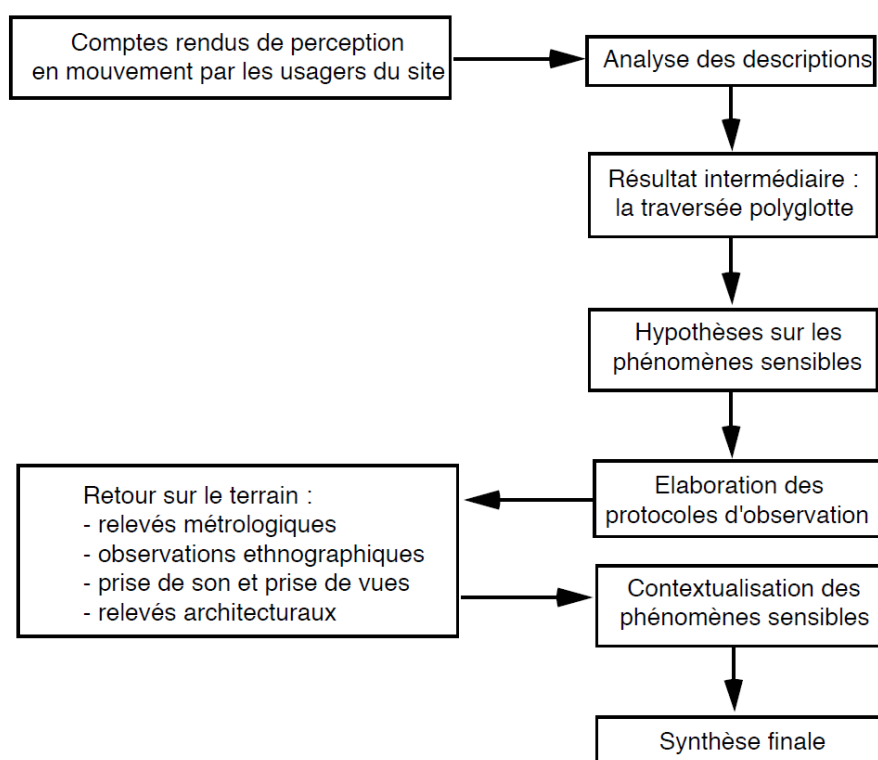


Figure 1 : Issue de (Thibaud, 2002)

- Phase préliminaire

Avant d'appliquer la méthode des parcours commentés à proprement parlé, le chercheur effectue une phase préliminaire d'observation du site, afin de prendre connaissance de son fonctionnement, de son architecture et des conduites sociales qui s'y déroulent.

- Compte-rendu des perceptions en mouvement : le parcours commenté

L'objectif du parcours commenté est de recueillir les perceptions des observateurs sur le site, effectuant un parcours défini par le chercheur. Le protocole expérimental lié à cette étape doit donc définir plusieurs éléments : les usagers qui seront les observateurs, le parcours qu'ils effectueront ainsi que les conditions dans lesquelles l'expérience se déroulera. La définition de ce corpus protocolaire est directement liée aux objectifs de la recherche entreprise.

Ce protocole peut notamment décider de varier ou de fixer les cheminements, les circonstances (notamment par le temps au cours duquel le parcours est effectué) ou encore les points de vue (les types de personnes misent en situation d'observation).

Une fois le protocole déterminé, la méthodologie implique une série de consignes nécessaires à sa bonne application. Le chercheur devra notamment définir les consignes relatives à la description (ce que l'observateur devra faire afin de verbaliser ses perceptions), les consignes relatives au cheminement (expliquer à l'observateur le parcours qu'il doit effectuer et les libertés qu'il peut se permettre ou non durant celui-ci), ainsi que les consignes relatives à l'expérience (la durée du parcours, le rôle du chercheur qui accompagne l'observateur, la méthode d'enregistrement des verbalisations).

- Analyse des descriptions

Les descriptions recueillies par enregistrement audio sont alors retranscrites de manière la plus fidèle possible. L'analyse des données consiste alors à classer ce qui est perçu durant le parcours, mais également à examiner les manières de percevoir à travers les manières de dire.

- Résultat intermédiaire : les traversées polyglottes

Une fois les retranscriptions recueillies et analysées, nous pouvons effectuer des regroupements et des comparaisons entre les descriptions des différents usagers. « Opérer ces regroupements permet de reconstruire la dimension intersubjective de l'expérience et de montrer comment un site mobilise des perceptions partagées. [...] C'est la redondance et la récurrence de commentaires de même nature, provenant d'observateurs différents, qui attestent d'une certaine communauté de perception. Enfin, nous classons les descriptions en fonction des lieux traversés et des conditions auxquelles elles se rapportent. Nous disposons alors d'un ensemble d'informations et d'hypothèses sur les phénomènes sensibles relatifs aux différents sites. » (Thibaud, 2001)

La difficulté qui s'en suit est celle de la synthétisation des descriptions relevées. Jean-Paul Thibaud propose alors de les « recomposer dans des récits de parcours « idéaux ». Pour un trajet donné, il s'agit de reconstruire un parcours qui exacerbe au maximum les potentialités des dispositifs spatio-perceptifs. Le problème n'est donc pas celui de la vraisemblance de la reconstitution mais de sa puissance démonstratrice. » (Thibaud, 2001) Il s'agit donc d'effectuer un « collage » des descriptions de différents observateurs les plus pertinentes, qui tienne compte du positionnement spatial et de la logique du cheminement, et permette de révéler le « contexte sensoriel local » (Thibaud, 2001). Le discours qui en est issu est ce que nomme Jean-Paul Thibaud les « traversées polyglottes ».

D'autres méthodes d'analyse des données ont également été développées sur la base de descriptions recueillies lors de parcours commentés. Tout comme pour le cas du protocole expérimental, l'analyse des données peut varier en fonction des objectifs de recherche.

- Contextualisation des phénomènes sensibles: retour sur le terrain

Jean-Paul Thibaud explique que ce premier résultat, les traversées polyglottes, nécessite d'être explicité dans une seconde phase, c'est-à-dire, « rendre intelligible [les] phénomènes sensori-moteurs repérés » et « recontextualiser les effets sensibles mis en évidences » (Thibaud, 2001). En effet, ces derniers peuvent être influencés par le temps d'observation : « le degré de fréquentation du public, la prégnance relative à l'éclairage naturel (rapport diurne/nocturne) et les événements du moment. » (Thibaud, 2001).

Un retour sur le site est alors possible, afin de « repérer en détail les conditions à partir desquelles apparaissent les phénomènes décrits par les passants. Le rapport entre observation et description s'inverse : il ne s'agit plus de décrire ce que l'on perçoit mais de rapporter les descriptions à ce qui est observable sur place ». (Thibaud, 2001)

Ce retour sur le terrain peut permettre d'analyser le site sous différents aspects : des prises de sons et prises de vues peuvent permettre de rendre compte des conduites sociales ; des relevés architecturaux et recherches documentaires permettent une connaissance des formes construites ; et des mesures lumineuses, acoustiques, ou encore thermiques permettent de mettre en relation des données physiques mesurables avec les effets perçus. Bien souvent, ce dernier point n'est pas exploité en détail dans l'application de la méthode des parcours commentés, mais il est une ouverture intéressante dont la mise en place dépendra de l'objectif de la recherche entreprise.

« Le traitement de ces divers corpus ne permet pas seulement de préciser les circonstances à partir desquelles apparaissent les phénomènes, il permet aussi l'analyse des dispositifs construits en terme d'ambiance. » (Thibaud, 2001)

La synthèse finale nous permet donc de mettre en évidence les moteurs des configurations sensibles, qui émergent « de l'interaction entre les données de l'environnement et les pratiques du public. » (Thibaud, 2001).

## 4 Les variantes possibles à l'issue de cette méthodologie

La méthodologie que nous venons de présenter est le tronc commun de la méthode des parcours commentés. Nous l'avons vu, il existe, notamment dans la mise en place du protocole expérimental, une liberté qui nous permet de définir un corpus pertinent vis-à-vis des objectifs recherchés.

« La méthode des parcours commentés doit être considérée comme une méthode ouverte, au sens où elle offre matière à de nombreuses variations. Si les hypothèses méthodologiques qu'elle engage fixent le cadre général de cette démarche, le protocole d'enquête et l'analyse des données peuvent être modulés en fonction des objectifs de la recherche. »

De nombreuses variantes de la méthode des parcours commentés ont ainsi été développées, s'appuyant sur sa méthodologie. Cette flexibilité a permis à cette méthode de

pouvoir être appliquée dans le cadre de différents domaines disciplinaires et pour des objectifs variés. Nous allons donc présenter quelques-unes de ces variantes possibles.

Tout d'abord, lorsque Jean-Paul Thibaud met en place cette méthode dans le Grand Louvre, il cherche à « rendre compte du rapport de codétermination entre le milieu physique (mesurable), les phénomènes perçus (descriptibles) et les conduites sociales (observables). » (Thibaud, 2001) Parmi les questions qui sous-tendent cette recherche, il y a notamment celle de « comprendre comment les citoyens incorporent et actualisent les potentialités sensibles du site dans leur manière d'agir » ou encore celle de « montrer comment la présence, l'expression et les conduites des passants sont constitutives de l'ambiance du site, transforment ou exacerbent certaines propriétés de l'environnement construit. » (Thibaud, 2001) Sa méthode est donc axée sur les pratiques sociales dans l'espace public et leurs relations avec le milieu sensible dans lequel elles se déroulent. Lors de la mise en place de son protocole, Thibaud va donc privilégier comme usagers-observateurs des personnes ayant connaissance du site, par le biais d'un réseau de connaissances ou en invitant directement des personnes présentes sur les lieux à participer à cette expérience. Leur utilisation du site impliquant une connaissance de ses pratiques sociales. Se posant la question des conduites sociales, il va également faire varier les conditions de l'expérience, comme par exemple le temps auquel a lieu le parcours, afin d'en faire varier la fréquentation du public, les usages, etc. et de révéler des pratiques sociales différentes ou au contraire stables.

Une variante à cette proposition est celle des « descriptions synchrones ». Il s'agit alors de se concentrer sur les « communautés d'orientation sensori-motrices ». (Thibaud, 2001) Pour ce faire, le cheminement et les conditions de l'expérience sont fixés afin de placer les observateurs dans « une situation relativement comparable » (Thibaud, 2001). La mise en place peut être effectuée en demandant à deux individus d'effectuer le même parcours, en même temps, séparés de quelques mètres pour ne pas qu'ils s'entendent lors de leurs verbalisations respectives. La difficulté est alors d'engager une tierce personne qui puisse accompagner l'observateur que le chercheur ne suit pas. Cette difficulté augmente donc avec le nombre d'observateurs mis en jeu.

Une autre variante est celle des « descriptions concertées ». Au lieu d'effectuer le parcours avec un observateur, un couple d'observateurs est mis en place. Ainsi, les deux individus discutent ensemble de ce qu'ils perçoivent au cours de leur cheminement. Il s'agit alors de se concentrer sur « le problème de la négociation de l'interprétation. [Cette méthode] permet de comprendre comment les individus s'accordent sur ce à quoi ils assistent, discutent leur vision respective de la réalité et parviennent à résoudre ensemble certaines expériences discordantes. » (Thibaud, 2001)

Une troisième variante est celle des « descriptions modalisées ». Il s'agit ici d'exacerber certains modes de perceptions sensorielles, en mettant en jeu des personnes présentant une déficience sensorielle. Elle peut faire intervenir des non-voyants ou des malentendants. « Les comptes rendus ainsi obtenus proposent une lecture centrée sur certaines modalités sensorielles, ils permettent de dissocier expérimentalement le sonore du visuel. » (Thibaud, 2001) Une application de cette méthode peut-être celle de la problématique de l'intersensorialité de l'ambiance, mise en évidence lorsqu'une modalité de la perception est amoindrie voire supprimée.

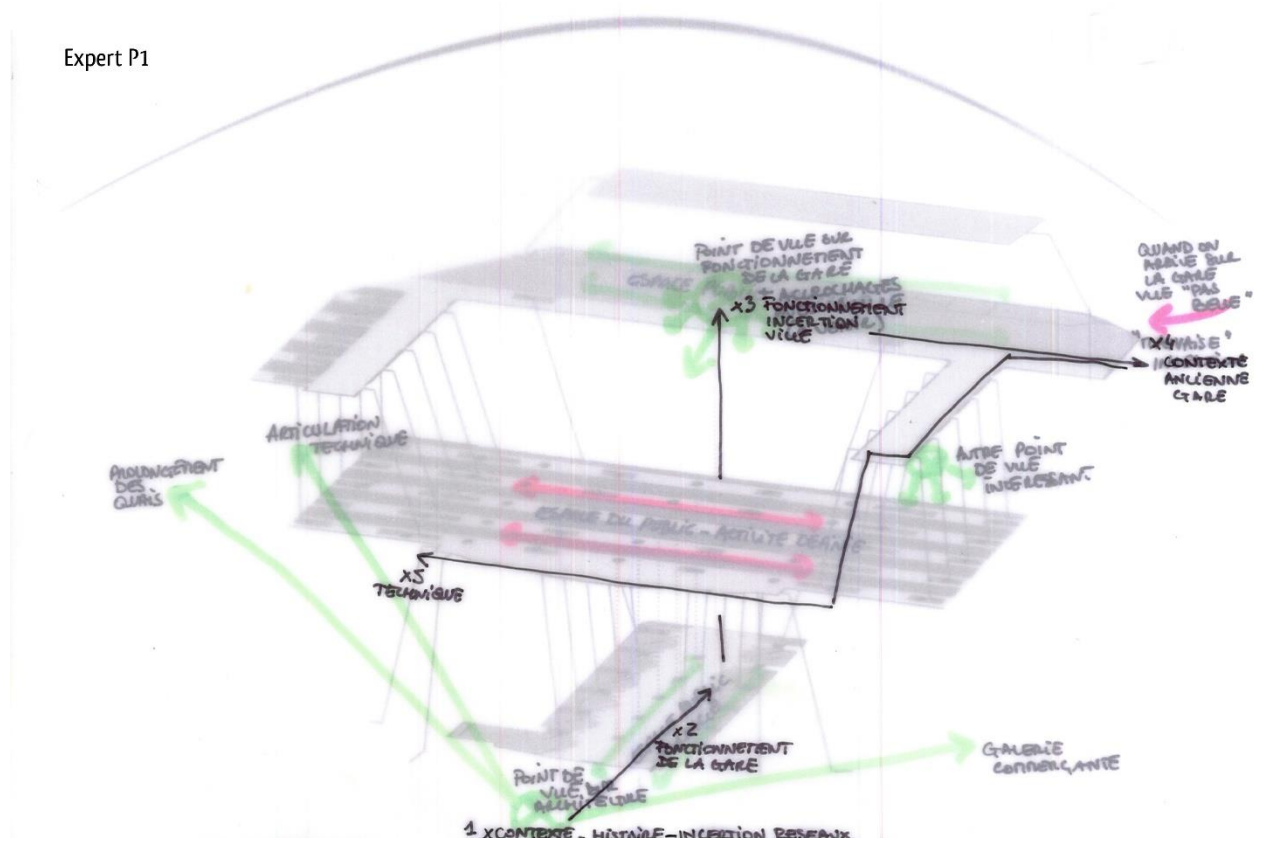
La prise en compte plus large des personnes à mobilité réduites (PMR), c'est-à-dire présentant un handicap sensoriel, moteur ou mental, a également été mise en place dans le cadre de l'application de la méthode des parcours commentés. L'intérêt de cette prise en compte du handicap dans le cheminement est de mettre en évidence les modes de perceptions qui sont engagés lors de l'orientation dans un espace public. En effet, de par sa mobilité réduite, l'observateur ne portera pas la même attention aux signaux présents dans l'espace, il n'en aura donc pas la même perception, et les chemins qu'il empruntera pourront également être différents d'une personne valide. Ce type de méthode a notamment déjà été mis en place dans le cadre de l'étude de la lisibilité et de l'accessibilité de l'espace public de la gare.

## 5 La méthode appliquée dans le cadre de notre recherche

La méthode que nous appliquons dans le cadre de ce TFE se base sur la méthodologie des parcours commentés. Cependant, notre objet d'étude étant un lieu particulier, celui de l'espace public de la gare, et notre objectif étant de qualifier son ambiance, le protocole et l'analyse des données sont adaptés à notre étude. Nous en expliquons les choix et les modalités lors de la mise en place du protocole et de la définition de la méthode d'analyse des données.

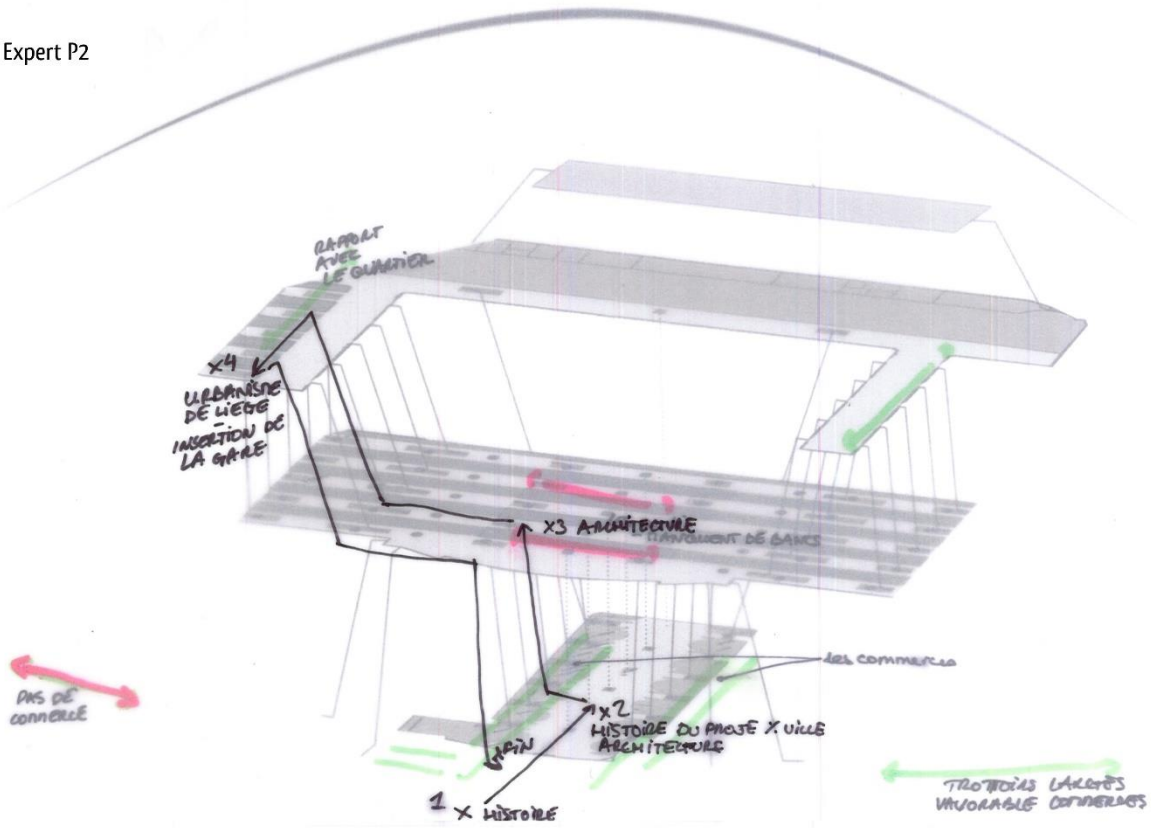
# Annexe : 2 Production des experts : Calques superposés sur schéma issus de l'auto-confrontation à la gare des Guillemins

## 1 Expert P1



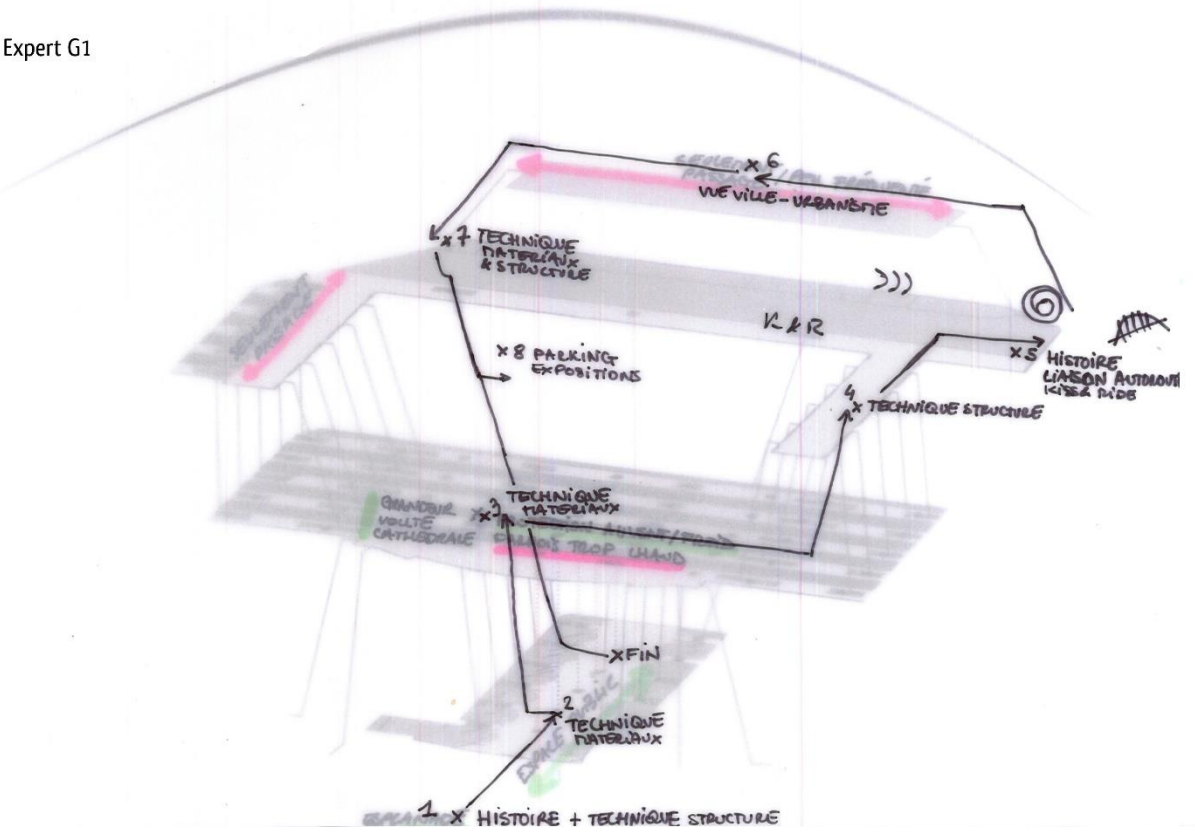
## 2 Expert P2

Expert P2



## 3 Expert G1

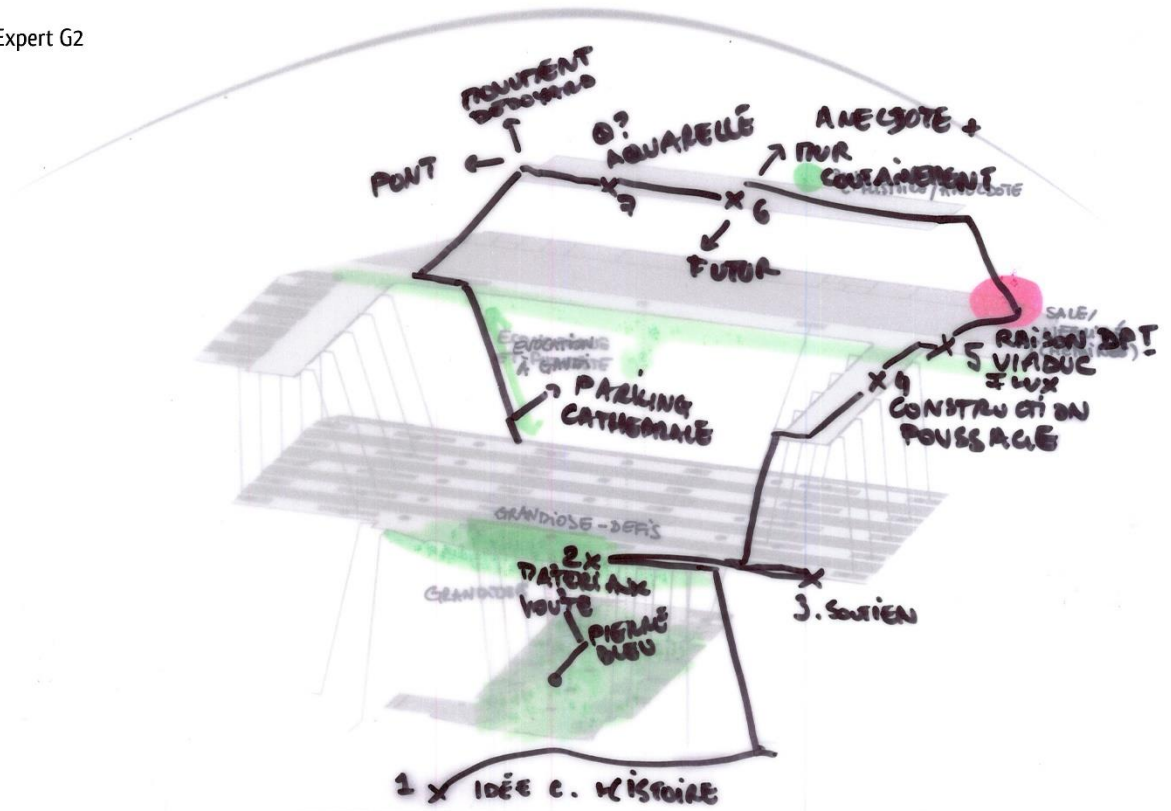
Expert G1





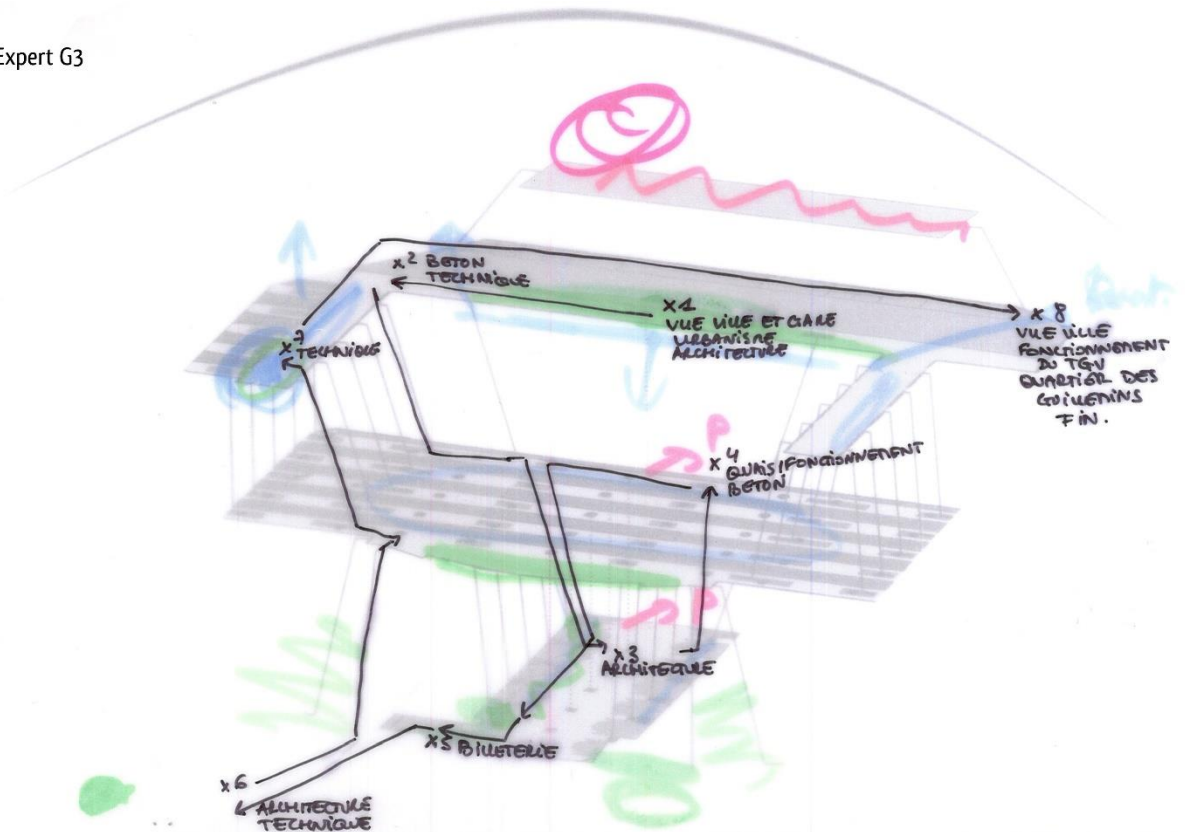
## 4 Expert G2

Expert G2



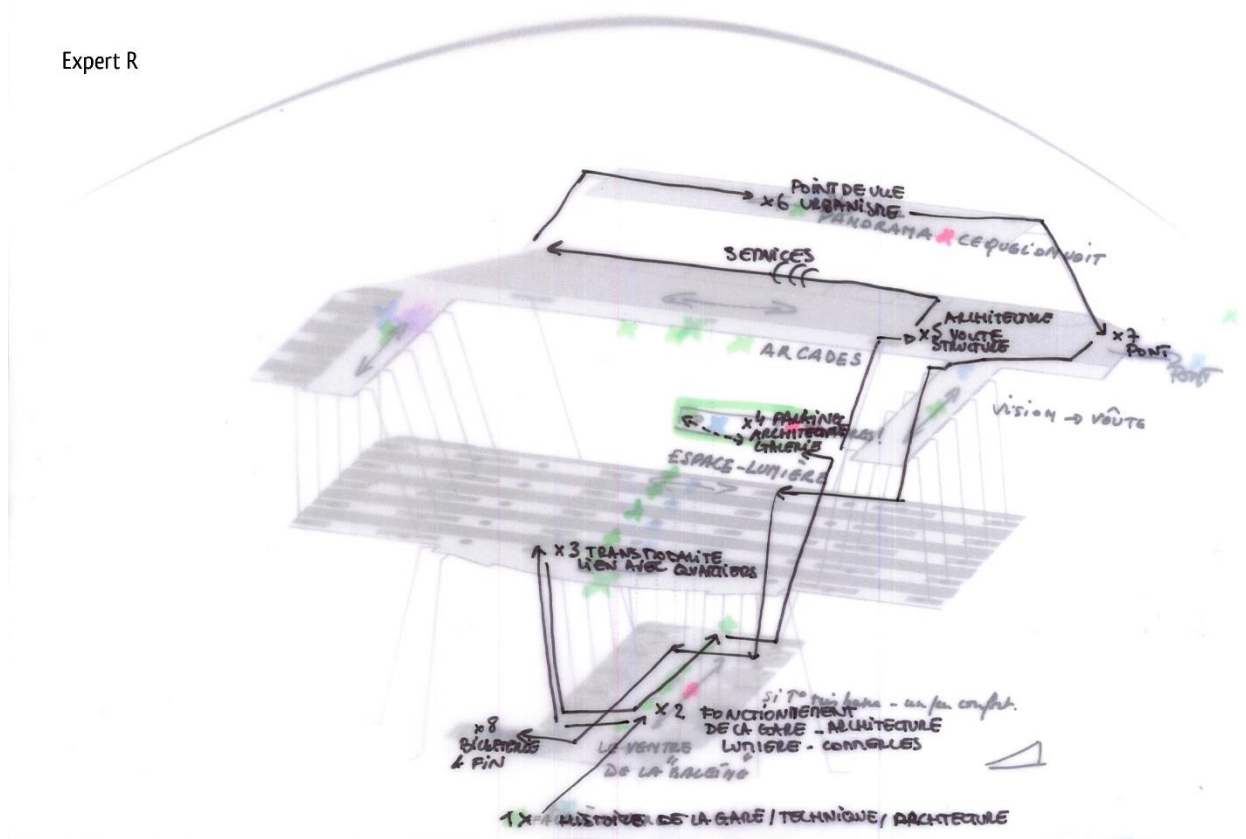
## 5 Expert G3

Expert G3



## 6 Expert R

Expert R



## Annexe : 3 Trame d'entretien utilisée lors des auto-confrontations avec les experts

Sur un schéma éclaté représentant les différents niveaux de la gare, il est demandé à l'expert de répondre à différentes questions. Chaque question aura pour support un calque, positionné sur le plan, sur lequel il pourra dessiner et/ou écrire à l'aide d'un protocole de couleur prédéfini. Cette étape permet de confronter l'expert à la visite qu'il vient de réaliser et de connaître son analyse sur le sujet.

A ce stade, le thème du TFE n'est toujours pas abordé mais certaines questions guideront son attention sur les notions d'espace public et d'ambiance afin d'analyser son parcours suivant ces axes.

1. Pourriez-vous retracer le parcours que nous venons d'effectuer, en expliquant les choix que vous avez effectués : arrêt, détour, etc., et en précisant les aspects que vous avez traités aux différents endroits ? (Calque 1)
2. Est-ce que vous aviez l'intention de faire vivre des ambiances particulières lors de votre visite ? (Calque 2)
  - a. Si oui, lesquelles ? Montrez où et expliquez avec des mots et/ou des dessins.
  - b. Si non, alors quel est votre ressenti en tant qu'utilisateur ? Montrez et expliquez.

Code :

- Vert = ambiance ressentie positivement
- Bleu = ambiance neutre, indéfinie
- Rouge = ambiance ressentie négativement

3. Où pensez-vous que les espaces publics existent ? Et comment les qualifieriez-vous ? Montrez où et expliquez avec des mots et/ou des dessins. (Calque 3)

Code :

- Vert = espace public « positif », « de qualité »
- Bleu = espace public neutre, sans avis, indéfini
- Rouge = espace public « négatif » ou « sans qualité »

## Annexe : 4 Trame d'entretien utilisée lors des entretiens avec les experts

La visite étant terminée, nous pouvons alors aborder le thème du TFE, à savoir la qualification de l'espace public de la gare à travers la perception de ses ambiances.

Dans cette partie, il est intéressant de connaître le point de vue de l'expert sur ce sujet en tant que personne connaissant la gare, ainsi qu'en qualité de guide.

En effet, son vécu et sa connaissance de la gare permettent d'avoir un regard intéressant pour notre étude.

De plus, ses souvenirs de précédentes visites/discussions avec des personnes ayant découvert la gare à travers ses visites permettent de recueillir de plus amples informations. Ces retours d'expériences seront évidemment à pondérer sous l'effet de son propre regard. Ce qui est donc intéressant ici est le regard que l'expert a acquis sur le regard des usagers.

L'entretien sera donc sous forme semi-ouverte : une discussion libre répondant aux deux objectifs précédemment cités.

Les questions générales permettant de le guider pourront être celles-ci :

1. Quels sont les retours, impressions que vous avez des gens qui visitent cette gare avec vous ? avez-vous déjà eu des retours concernant ses ambiances ou ses espaces publics ?
2. Comment qualifieriez-vous les ambiances des gares en général ?
3. Avez-vous une ou plusieurs gares que vous appréciez en particulier ?
  - a. Au niveau de ses ambiances ?
  - b. De ses espaces publics ?
4. Quels conseils pourriez-vous me donner sur la réalisation des parcours dans la gare ?

## Annexe : 5 Trame d'entretien utilisée lors des auto-confrontations avec les usagers

Sur un schéma représentant les différents espaces visités lors des parcours commentés, il est demandé à l'utilisateur de répondre à différentes questions. Chaque question aura pour support un calque A3, sur lequel il pourra dessiner et/ou écrire à l'aide d'un protocole de couleurs prédéfinies. Cette étape permet de confronter l'utilisateur aux perceptions qu'il a réalisées lors de son parcours.

Une liste de symboles représentant des critères d'ambiances est mise à disposition des usagers comme aide-mémoire (annexe 7).

1. Qu'avez-vous retenu des différents endroits parcourus ? Vous pouvez retracer le parcours effectué en détaillant les espaces visités, vos choix de cheminements, vos points d'intérêts, etc. Vous pouvez vous exprimer à l'aide de mots ou de dessins. (Calque 1)
2. Qu'avez-vous ressenti physiquement et émotionnellement dans les différents espaces parcourus (ambiances)? Vous pouvez vous exprimer à l'aide de mots ou de dessins, en utilisant le code couleur afin de qualifier votre ressenti. (Calque 2)

Code :

- Vert = ambiance ressentie positivement
- Bleu = ambiance neutre, indéfinie
- Rouge = ambiance ressentie négativement

## Annexe : 6 Trame d'entretien utilisée lors des entretiens avec les usagers

Sur le même schéma support que celui utilisé pour l'auto-confrontation, il est demandé à l'utilisateur de répondre à différentes questions. Chaque question aura pour support un calque A3, sur lequel il pourra dessiner et/ou écrire à l'aide d'un protocole de couleurs prédéfinies. Cette étape réalisée à la suite de la visite libre permet de compléter les données en termes d'ambiances et plus généralement d'appréhender le ressenti global de l'utilisateur sur l'ambiance de la gare.

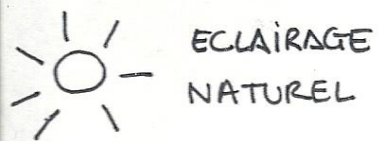
Une liste de symboles représentant des critères d'ambiances est mise à disposition des usagers comme aide-mémoire (annexe 7).

1. Suite à la visite libre que vous venez d'effectuer seul, y a-t-il des choses que vous voudriez 'rajouter' à votre précédent calque (2) ? Vous pouvez vous exprimer à l'aide de mots ou de dessins. (Calque 3)

Code :

- Orange : Perception, ressenti modifié ou critère d'ambiance à ajouter à propos d'un espace visité lors du parcours commenté
  - Violet : Ambiances d'un nouvel espace (parcouru lors de la visite libre mais pas lors du parcours commenté)
2. Si vous deviez faire visiter la gare à un proche, quel parcours effectueriez-vous ? Tracez ce parcours et expliquez à l'aide de mots ou de dessins ce qui vous incite à parcourir ces lieux. (Calque 4)

Annexe : 7 Liste des symboles mise à disposition des usagers



CHAUD



FROID



VENT



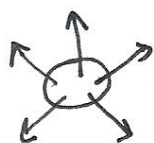
ODEUR



BRUIT



TEXTURE / TOUCHÉ



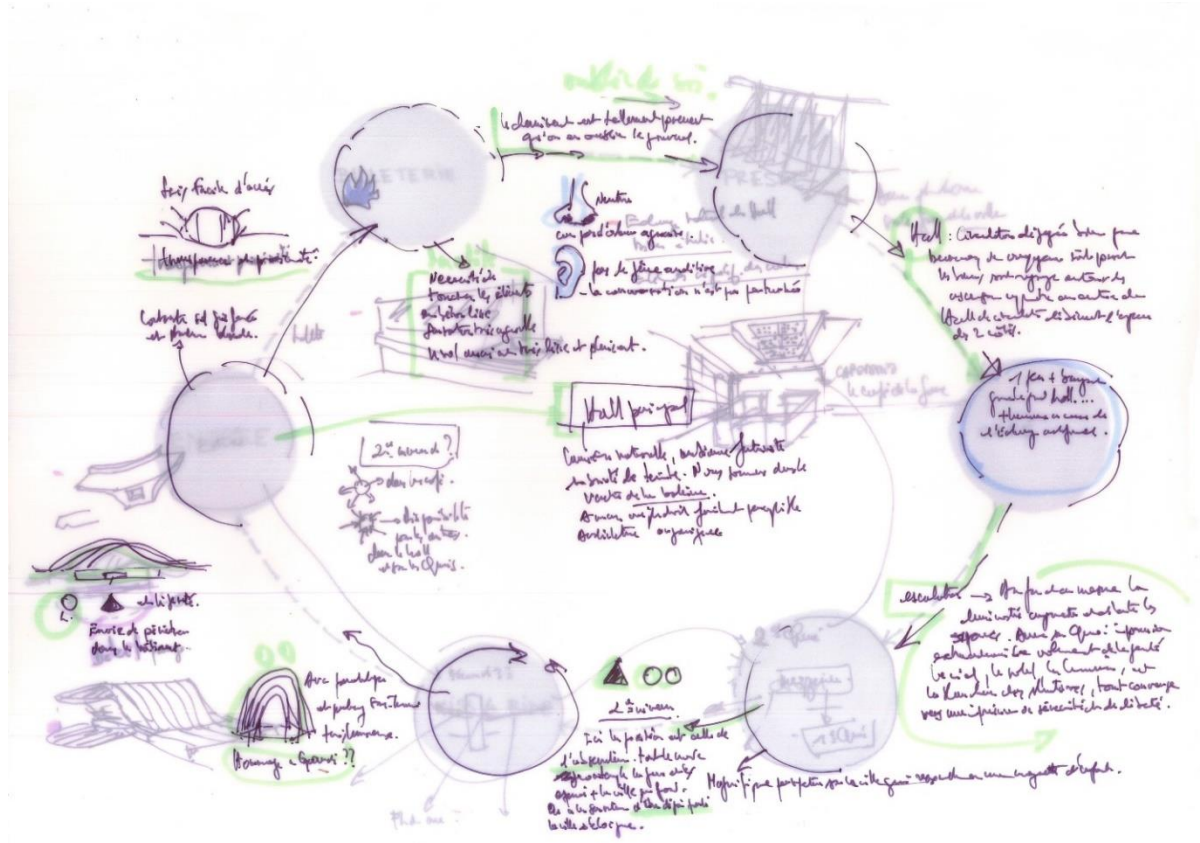
SENTIMENT  
D'OUVERTURE  
AUX AUTRES



SENTIMENT  
PLUS  
INTIMISTE

# Annexe : 8 Production des usagers : Calques superposés issus de l'étude de la gare des Guillemins

## 1 Usager A







## Annexe : 9 Retranscriptions des verbalisations enregistrées lors des parcours commentés à la gare des Guillemins de chaque usager.

### 1 Usager A : architecte, 55 ans, homme

SEQUENCE	retranscriptions du parcours
<p>Entrée/Parvis</p> 	<p>Bâtiment transparent. Impression d'être recouvert par une structure squelettique. La couleur blanche très pure fait ressortir en fait toute la partie membrure, ce qui rend le bâtiment très très aérien. La voute est très haute. Le soleil traverse la verrière sans aucun problème. C'est la légèreté et l'audace quoi c'est assez impressionnant. Le sol est rugueux. La ville est très présente, bruit des voitures et des bus. courbe de l'entrée entièrement vitrée, très sobre. Impression de plus grande légèreté.</p>
<p>Hall</p> 	<p>Dalles de pierres noires qui contrastent avec le blanc du plafond. l'impression de lumière est partout. l'ambiance acoustique malgré tout n'est pas du tout nocive. on a les escalators de part et d'autres à droite et à gauche de l'axe central du hall pour accéder aux quais. de magnifiques structures en béton brut. Le béton courbé est très très beau. on a vraiment l'impression d'être dans le thorax d'une baleine ou d'un dinosaure, c'est une impression incroyable de squelette habité, c'est assez délirant et futuriste comme architecture. Le soin et la qualité des bétons n'y est pas pour rien. le centre de travel center est juste à l'entrée à gauche donc c'est très facile à trouver.</p>
<p>Billetterie</p> 	<p>On passe d'une ambiance non chauffée à une ambiance chauffée et ça se ressent énormément, on a un gros gradient de température en différentiel. La lumière est partout. tout est en pavé de verre en plafond. c'est vraiment sympathique. Les guichets sont tous très bien alignés, en grosses dalles de pierre noires qui renforcent le sol, la présence du sol. l'écran des départs est affiché dans le hall d'entrée, donc très facile à repérer. des bornes interactives pour accéder à des tickets très simplement sont à portée de main.</p>





On ne peut pas s'empêcher de toucher le béton, C'est vraiment hyper tactile, c'est une ambiance vraiment kinesthésique. Le sol est très très lisse, plaisir de marcher dessus. Il n'est pas du tout perturbé par les bandes podotactiles donc, je pense que les bandes rugueuses sont à des endroits stratégiques, on les aperçoit quand même sur les côtés, sur les latéraux. Toutes les boutiques en fait ont leur entrée cintrée en demi-cercle et saillante par rapport au plan de circulation ce qui fait qu'elles sont toutes très facilement repérables. Les escaliers eux sont en creux. on sent encore plus l'effet de structure squelettique de la totalité de la structure porteuse. Ce qui est très très sympa. le point Relay est très facilement repérable là aussi.



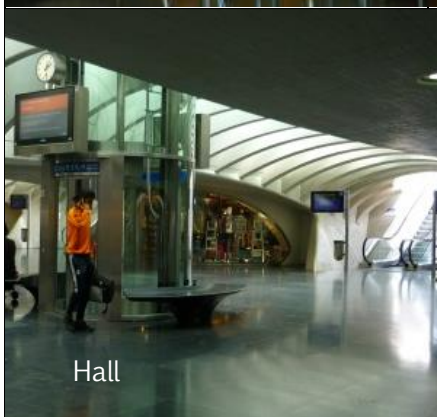
Hall- jusqu'au Point Chaud

A mon avis ça doit être très facile à trouver puisque de toute façon ils sont forcément à droite ou à gauche. Le plan est d'une telle simplicité qu'il n'y a pas possibilité de se tromper. On a un ascenseur central à chaque travée qui mène aux quais, dans un tube entièrement vitré. côté un peu Jules Vernes à l'ensemble de la construction. avec les écrans d'informations, avec des bancs pour s'asseoir ce qui est très agréable puisque tout le monde est assis en cercle autour de l'ascenseur ce qui est original et ça dégage toute la place au centre. la fluidité du trafic piéton-passager est quand même exceptionnelle. le point chaud est juste à côté, voilà, très simplement.



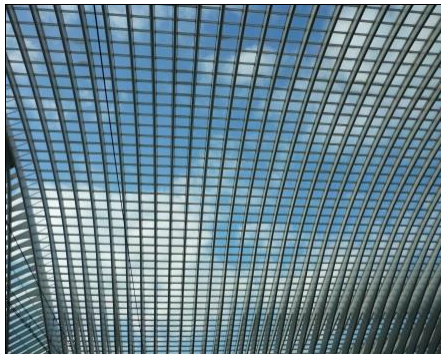
Point Chaud

L'acoustique est moins bien traitée, il y a beaucoup de réverbération. c'est obligatoire étant donné que les murs sont en béton, le sol est en pierre et les plafonds sont en placo mais sans absorbeur. ce n'est pas très gênant parce que les gens ne font que circuler



Hall

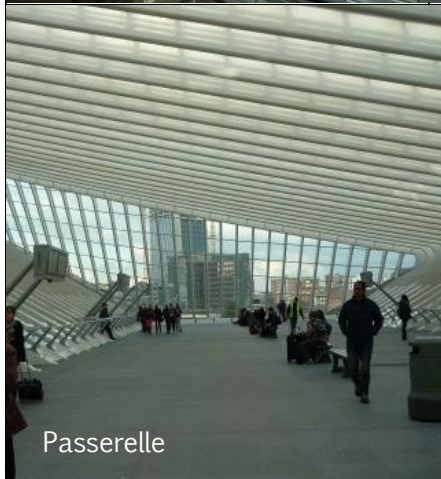
Ambiance feutrée du grand hall sous les quais. Pour Bruxelles-Midi donc c'est quai 4, et donc là on est au quai 8 donc le quai 4, on retourne un petit peu en arrière. C'est ici, voilà. soit on prend l'escalier piéton, soit on prend l'escalator, ou encore l'ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. Particularité l'ascenseur est en fait cylindrique ce qui est assez original aussi. on va choisir l'escalator.



Il y a un appel de la luminosité de la verrière puisque c'est entièrement vitré. c'est vraiment impressionnant puisque en fait on voit principalement le ciel, on oublie les nervures, on oublie la structure tellement c'est lumineux. C'est assez incroyable. L'impression d'espace est gigantesque, puisqu'on voit le ciel donc... On en oublie la structure. impression de fluidité, de rapidité. courbure et contre-courbure au niveau des auvents des quais. La toiture cintrée avec la très grande portée du quai principal est contrebalancée par la contre-courbure des petits quais sur les latéraux. l'ensemble donne une impression d'enveloppe, de couverture transparente quoi, une simple feuille de verre qui serait posée là-dessus. C'est assez impressionnant, c'est exceptionnel. aucun détail ne choque. Tout est lisse, cadré, travaillé. C'est magnifique. la sensation de courant d'air qu'on aurait pu s'attendre à avoir n'est pas très importante, peut-être qu'aujourd'hui il n'y a pas de vent. C'est étonnant alors que la verrière est immense. Les gens sont tous accoudés au garde-corps et regardent l'ambiance intérieure par-dessus les trains. C'est paisible en fait, on est dans un lieu de passage, un lieu de transit en fait avec une certaine façon d'appréhender le voyage.

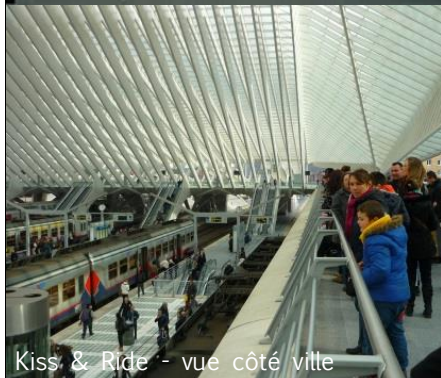


Quai



Passerelle

Au fur et à mesure qu'on monte, impression de volume encore plus grande. on est carrément au-dessus des trains, c'est assez fantastique. dans la coursive haute c'est encore plus frappant. l'effet squelettique de la structure est encore plus présent. c'est superbe. les espaces sont très grands, il n'y a aucune gêne. on se sentirait presque comme sur un paquebot, les garde corps font penser à des garde-corps de bateau, ils sont très inclinés. c'est encore une invitation au voyage, à la rêverie. c'est un endroit poétique avant tout. la conception et le concept a bien fonctionné parce qu'on est hors du temps. c'est un espace un peu particulier, hors du temps, ne serait-ce que par la douceur des couleurs, c'est le blanc et le gris qui dominant, le gris du métal, le gris du sol, le blanc de la structure et la transparence du verre, c'est très très étonnant.



Kiss & Ride - vue côté ville

Tous les gens sont là en tant qu'observateur, c'est plus des simples passagers, ils sont contemplatifs, ils contemplent l'ambiance, les volumes. on est tellement haut perchés qu'on a l'impression qu'on contemple une maquette de train. c'est ludique et enfantin à la fois, ça sent le naturel, on oublie la performance qui a créé ce lieu. le plus impressionnant c'est la magnifique vue totalement dégagée sur les constructions de la ville. on voit sans difficulté les bâtiments en R+3 R+4 et R+9 R+10 en fond de panoramique au-dessus des trains, ce qui est quand même assez fantastique. je n'ai pas d'exemple d'une autre gare qui ait un tel niveau de profondeur de perspective, on distingue même l'hôpital de Liège sur les hauteurs de la colline, ce qui est quand même exceptionnel pour une gare. on a une profondeur visuelle exceptionnelle, c'est un vrai plaisir. surtout que rien ne perturbe en termes de couleur ou d'ambiance. il n'y a que la couleur des trains qui donne une touche de couleur, et en plus c'est des couleurs éphémères: quand le train est parti la gare redevient un espace calme et apaisé, baigné de lumière et dans des tons de blancs et de gris. une sobriété incroyable, c'est une vraie réussite. on pourrait s'attendre à avoir des phénomènes acoustiques importants, mais même quand un train entre en gare, le son semble atténué, absorbé. Amorti peut être par le volume immense qui est produit par cette verrière et surtout par toutes ses nervures. ça ne gêne absolument pas les



	<p>conversations, les gens ne sont pas perturbés quand le train rentre, ils continuent de discuter entre eux, sans que ça les gêne. C'est assez étonnant. tous ces gens adossés au balustre d'ici là. c'est quand même incroyable.</p>
 <p>Kiss &amp; Ride - vue côté</p>	<p>elle est un peu encastrée dans la colline. on voit la deuxième partie de la gare, un série là aussi de petites membrures diagonales avec une passerelle supérieure. ça vient s'encaster sur la totalité de la hauteur dans la colline existante, l'élément à l'air de supporter la colline. c'est étrange.</p>
<p>K&amp;R - ville</p>	<p>Cette route est quand même extraordinaire. c'est incroyable.</p>
<p>K&amp;R - vue pont</p>	<p>La culée. Ça c'est le massif qui reprend les efforts de poussée. Butée contre butée par l'autre côté de la membrure.</p>





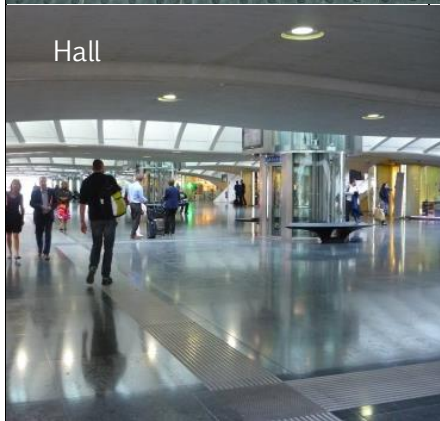
Parking

en descendant l'escalier on se rend compte que la circulation qu'on avait vue à l'étage couvre en fait un parking qui est encastré sous la colline. parking la aussi très très beau puisqu'il est lui aussi en béton blanc d'un blanc incroyable. sol gris très très simple, et toujours le même souci du détail dans les structures porteuses qui sont toutes courbées, dessinées, chanfreinées, aucune arête vive. c'est du domaine plus de la maquette que de la construction tellement c'est fin au niveau du détail.



Escalier

Même les angles sont affinés, tout est aminci. le fait d'avoir fait le chanfrein sur la première partie de la courbe parabolique donne une impression d'épaisseur et de profondeur inégalée. Puisqu'en fait la lumière ne se reflète pas pareil sur la partie plane et sur la partie inclinée donc on voit des traits gris alors que tout est blanc. et cette séquence de gris et de blanc, de gris et de blanc crée un rythme qui accélère le visuel. Ça accélère la profondeur, ça donne une impression d'enveloppe diaphane très très sobre mais d'une efficacité perceptible incroyable. la on serait presque dans un hommage à Gaudi parce que je pense que l'arc est un arc parabolique. c'est un arc parabolique. C'est la fonction de X au carré. C'est la chaînette tout simplement. Qu'on obtient aussi en prenant une ficelle qu'on trempe dans du plâtre et en la laissant se plomber par son propre poids et on obtient cette courbe parabolique, qui est la meilleure façon de reporter à la verticale les efforts de pesanteur sans qu'il y ait de résultante latérale. c'est très très beau. et c'est extrêmement fin vu la hauteur de la voute et l'élancement. c'est magnifique. C'est vrai que je suis à court de mots. c'est tellement puissant et tellement sobre à la fois.



Hall

quand on redescend au niveau du hall de la gare. on se croirait dans un ouvrage de science-fiction, tellement c'est futuriste et sobre à la fois. on a du mal à trouver des angles droits. Tout est courbé, il n'y a plus d'angle droit, tout est organique. c'est comme si on était dans un coquillage ou dans un organisme. c'est plus du tout la perception du volume architectural traditionnel avec des angles et des plans, il n'y a plus d'angle droit, c'est que des courbes. c'est que des échappées visuelles. c'est que des diaphragmes et des filtres puisque la lumière est filtrée par la position même des plateaux inclinés qui font que ça tamise la lumière. Il n'y a pas de lumière brutale donc tout est diaphane. c'est superbe. il n'y a aucun éblouissement. le fait de répéter sur 7 ou 8 travées le même système constructif crée une homogénéité, une accoutumance. on est de suite familiarisé avec le bâtiment, on pense le connaître déjà, puisqu'on connaît déjà la forme des entrées des escaliers, la forme des entrées des escalators, la forme du plafond. c'est cette succession d'éléments répétitifs qui crée la familiarité et l'accoutumance. au niveau odeur c'est tellement ventilé qu'il n'y a pas d'odeur particulière, si ce n'est quelques odeurs de produits chimiques, qui font penser à une partie un peu industrielle, des huiles d'entretien, mais il n'y a pas d'odeur de restauration ou autre, c'est aussi très très ventilé donc peut être que ça joue beaucoup. et l'acoustique des hauts parleurs est plus perceptible, il y a moins de brouhaha (vs Bruxelles) on discerne mieux les phrases et les mots.



## 2 Usager B : non professionnelle, 58 ans, femme

SEQUENCE	Retranscription du parcours
<p data-bbox="199 286 370 320">Entrée/Parvis</p> 	<p data-bbox="660 333 1422 622">On est bien enveloppés je dirais. comme elle est une forme arrondie, on a l'impression qu'il y a deux bras-là qui nous enserrent. en venant de sur le côté, ça fait comme une grande feuille de palme qui te protégerait par exemple pour faire de l'ombre. ça a un effet, une sensation, de sécurité, c'est sécurisant. Ce n'est pas angoissant comme lieu. ça fait comme une coque qui nous protégerait. avec beaucoup de lumière et une ouverture sur la colline en face qui fait qu'effectivement t'es pas emprisonné.</p>
<p data-bbox="240 976 293 1010">Hall</p> 	<p data-bbox="660 748 1422 1037">les matériaux sont modernes, c'est clair, c'est pas agressif, c'est un gris pas agressif, il y a beaucoup de vitrage donc voilà quoi. le plafond semble plus bas [vs Bruxelles], donc moins l'impression de devoir regarder en hauteur pour trouver les indications. je dirais que c'est peut-être à gauche là au "travel cent..." [problème avec l'anglais]. donc on y arrive tout de suite, dès qu'on a passé le seuil de la porte, on est remis dans la réalité, c'est-à-dire on vient ici pour prendre un train. D'où un billet à prendre.</p>
<p data-bbox="240 1496 357 1529">Billetterie</p> 	<p data-bbox="660 1128 1422 1576">il y a un bureau d'information à la billetterie. Ce qui est bien, plutôt que de les avoir écartelés dans le hall des gares. apparemment il y a 3 guichets d'ouverts, 4, voilà ils sont pratiquement tous ouverts les guichets. c'est vraiment un plus. impression qu'il n'y a pas de plafond, puisqu'il y a un plafond mais comme il est ouvert au-dessus pour de la lumière, on a l'impression qu'il n'y a pas de plafond. Donc pas de sensation d'étouffement. C'est positif. la lumière n'est pas agressive. Il ya des petits spots. Même s'il y a de la lumière artificielle, elle est cachée par la lumière naturelle. donc pas de ressenti de flash ou de forte luminosité. ce sont des formes rondes, l'entrée est un demi-cercle. il y a des panneaux d'affichage, mais comme il y a des guichets, les gens peuvent se renseigner, on va faire moins attention aux télévisions d'informations.</p>
<p data-bbox="240 1966 512 2000">Hall – jusqu'au Relay</p> 	<p data-bbox="660 1673 1422 1962">comme le plafond est bas, c'est des courbes, c'est des formes douces. on ne se sent pas agressé par l'espace. et ça forme entre chaque courbe des petits recoins où il y a des boutiques, ça donne envie de se mettre dans un des recoins qui t'es proposé à droite et à gauche. alors, où c'est qu'il est le journal... Ah ben il est là le journal! il est tout de suite à droite, en entrant. donc ça c'est fait! là c'est pareil, forme arrondie, ça épouse le hall de la gare. c'est accueillant, ce n'est pas agressif.</p>





Hall- jusqu'au Point Chaud

le point chaud... bon y a une pharmacie mais c'est vrai qu'à l'autre aussi il y avait une pharmacie, on sait jamais (vs Bruxelles). Il y a un coin fleur. A l'autre aussi il y avait un coin fleur. T'as le téléphone, t'as pratiquement les mêmes boutiques quand même. T'as du chocolat. et je ne sais pas où il le point chaud. Ah le point chaud je le vois! c'est beaucoup plus facile que le café de là-bas! (vs Bruxelles). pourquoi c'est plus facile? Parce que là c'est à la hauteur des naines. Alors que l'autre café fallait lever les yeux, lever la tête. Et t'avais pas envie de lever la tête. (VS Bruxelles) Etant donné que la structure elle est basse, t'as pas ton regard qui s'échappe sur les hauteurs.



Point Chaud

ben il est bien le point chaud. ça sent bon. il y a des couleurs vivantes, du rose et de l'orange, c'est 'flâshi'. Et t'as du béton. Ça se marie bien avec le béton. le béton qui est très lisse, des colonnes rondes pour t'accueillir, c'est vrai que le rond, les ondulations, c'est sécurisant.



Hall

euh 4, c'est la voie 4. ben alors là on est dans les 8 et les 9 donc je pense qu'on la dépassée. 6 et 7. donc ça doit être en face 4 et 5? Non. Non non. C'est toujours 6 et 7. Et oui! Ils filent les trains, ils arrivent d'un côté et ils vont vers l'autre! ah ben la je pense que c'est là et on les as les même de l'autre côté. alors d'un côté on a les escalators, pour les personnes qui veulent faire un peu de sport, après une journée de bureau. Et puis t'as les escalators ce qui est très bien. Mais tu n'as pas à chercher les escalators, alors qu'à l'autre fallait un peu chercher les escalators (vs Bruxelles). alors peut être qu'à l'autre t'avais les escalators d'un côté et les escalators de l'autre mais comme t'avais des télévisions que sur les escalators, t'étais plus attiré vers les escalators.



Quai

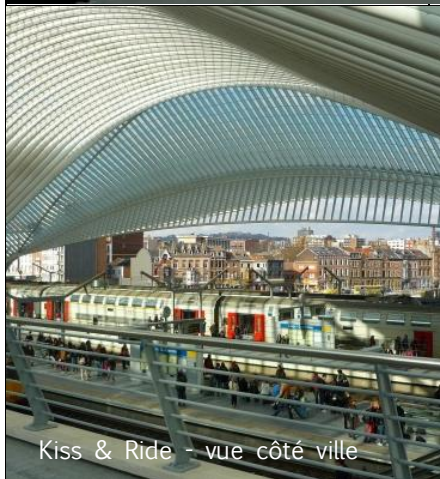
bon ben là t'as pas l'impression de te trouver dans une gare. C'est d'une luminosité extraordinaire. t'es pas étouffé. t'es quand même protégé du vent aussi. Parce qu'à Bruxelles il y avait beaucoup de vent. physiquement on n'a pas de crépitation, c'est bien calculé au niveau des secousses. et puis il n'y a pas de vent quoi. Puisque t'es protégé sur le dessus. t'as toujours cette ouverture, cette verrière qui est magnifique. là vraiment t'as l'impression d'être une huitre dans sa coquille, dans sa coque. les trains ils sont un peu pourris quand même. Il faudrait qu'ils les fassent taguer par des jeunes, c'est très beau ça. je suis pour le tag des jeunes moi! Y a des très beaux tags! Ça ce n'est pas trop mal, et à côté de ça, ça c'est pourri à gauche. t'as des informations sur tous les trains de la semaine qui partent de Liège.





Passerelle

bon il n'y a pas de vent, ça ne put pas. c'est calme, il n'y a pas de bruit, il y a bien sûr le bruit routinier du train mais t'as pas de bruit. Ce n'est pas agressif. pas d'odeur. A l'intérieur du point chaud des odeurs type pizza et tout mais à l'extérieur t'as pas d'odeur désagréable. bon c'est vrai que c'est une gare qui est neuve donc ce n'est pas la vieille gare comme à Bruxelles... les horloges sont toujours les mêmes. Je pense qu'ils ont eu un lot! bon ben alors la c'est grandiose ! t'as une luminosité, t'as une clarté, tu te sens pas emprisonné. tout en étant protégé du froid, des intempéries et tout. t'as de bancs pour t'asseoir pour attendre ta correspondance. c'est vrai que pour un dépressif il peut se demander d'où je vais me jeter sur le train! Il a le choix! D'un promontoire ou carrément de la barrière? Mais bon c'est sécurisé apparemment. Ils ont prévu le coup! comme tu es en hauteur et que tu vois partir les trains, tu as plus une impression de voyage, ou t'as envie de voyager, que quand tu es au ras du sol des rails. donc ça a un côté très agréable.



Kiss & Ride - vue côté ville

bon ensuite ça débouche sur la ville. là tu as le dépose-minute. C'est-à-dire que les personnes sont déposées ici et elles sont amenées vers la gare. donc tout de suite déposé, tu te retrouves dans un lieu qui est aéré, t'as plus qu'à descendre un escalator pour pouvoir te retrouver sur les quais et avoir tes informations, les ascenseurs sont bien matérialisés, pour les PMR qui sont fatiguées. là, je dirais qu'en bonne instit de maternelle, c'est l'endroit où tu devrais amener les enfants pour leur montrer le fonctionnement d'une gare, avec les rails, les trains qui rentrent qui partent, les chefs de gare, là j'en vois pas mais il doit y en avoir qui se planquent. c'est un coté pédagogique. Livre ouvert sur la gare, sur le fonctionnement d'une gare. Parce qu'il faut penser qu'on a toute une connaissance à apporter à nos jeunes. Chose que tu ne fais pas dans une gare traditionnelle parce que comme tu es au ras des rails t'as pas cette perspective que tu peux avoir ici en hauteur. les gens ne marchent pas. Dans le hall si bien sûr, sur le quai ils s'arrêtent, ils attendent. peut-être qu'ils vont avoir 15/20 min à eux pour pouvoir s'arrêter. Parce qu'il ne fait pas froid, t'es protégé, il y a de la lumière, ça peut être le point de discussion entre des jeunes la qui se retrouvent avant de se séparer pour le week end ou autre. il y a des odeurs de sucrerie qui remontent, de gaufre liégeoise qui remontent. ça ouvre à la fois sur la colline mais aussi sur la vieille ville, avec les futures constructions modernes qui se font, impression d'un remake de Barcelone: chacun sa tour.





Kiss & Ride - vue côté

impression d'un musée de campagne: un reste de campagne qu'on essaie de préserver pour continuer à apporter un peu de verdure



K&R - vue ville

et de l'autre côté des vieilles maisons que l'on préserve qui font la rive de la rue, les façades de la rue. cet immeuble avec les vitres cuivrées ça ne me dérange pas du tout, je trouve qu'il se fond bien dans le ciel. L'autre en bas serait à démolir pour moi parce que lui il est très laid avec ses pales soleil verdâtre, il est très très moche. sensations: clarté, sérénité. ce jardin qui se construit c'est vrai que ça va être joli au niveau esthétique et verdure mais est-ce que ça va être d'une grande utilité autour de la gare? Je ne sais pas.. Ça fait beaucoup d'espace perdu et d'argent dépensé.



K&R - vue pont autoroute

je ne sais pas si cette rue est nouvelle mais elle est en harmonie avec la gare, elle est ronde, les contours arrondis. je la trouve très très jolie, même la structure qui la sous-tend, avec les tirants. ça fait moins brut (vs Bruxelles) il y a beaucoup de béton et les structures métalliques sont beaucoup plus cachées. il y a cette fumée-là qui est je suppose tout l'extérieur de la clim et de la ventilation. la fumée du paquebot là elle est un peu ratiboisée. Ça ne fait pas paquebot là. Ça fait cheminée mais pas paquebot.

Escalier

on a l'impression que ça se rétrécit là un peu, et que ça se ré-ouvre au fur et à mesure que l'on avance

Parking



là on arrive à un parking. l'accès à la gare me semble direct là, mieux étudié que ce que l'on a connu (vs Bruxelles). il est éclairé électriquement certes mais comme de chaque côté tu as des ouvertures sur le jour, tu te sens moins enfermé, engoncé.

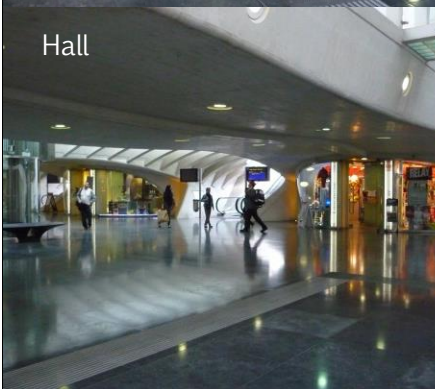


Escalier

on dirait que les ascenseurs sont les piliers centraux du grand couloir, ça marque un passage, un nouveau départ. là il y a beaucoup plus de bruit, c'est beaucoup plus étouffé parce qu'on est au ras des rails. il y a une trame, qui te permet d'être sur la voie centrale, je pense que ça doit être très bien pour les personnes malvoyantes, pour pas se prendre l'ascenseur dans le nez, elles peuvent se guider comme ça. on dirait comme une pompe, un cœur qui part du fond des pieds jusqu'à la tête, par l'ascenseur. et qui permet de desservir les différents quais, c'est beaucoup plus comme un livre ouvert, ça se lit beaucoup mieux cette gare au niveau de son fonctionnement que les vieilles gares. Parce qu'en face t'as les escalators, de l'autre côté dans le même axe tu as les escaliers, et au milieu t'as cette pompe qui te permet de profiter de l'ascenseur. les voutes très resserrée ça fait penser aux cathédrales, à une nef de cathédrale, d'où cet esprit de protection, de coquille, qui t'enveloppe.



Hall



ça sent bon. Les différentes odeurs sucrées arrivent au nez. il y a un petit peu de bruit parce que là bien sûr elle est en train de parler au micro, bruit acceptable parce que t'es obligé d'avoir des informations comme ça par une personne au micro. moins de personnes dans les allées centrales, beaucoup plus en attente, donc moins en recherche, moins en speed. t'as l'impression que quand ils rentrent à la gare, comme il y a le point de ticket à l'entrée, ils sont déjà cadrés donc ils savent s'ils doivent 'speeder' pour aller sur le quai ou s'ils peuvent se poser et attendre. il y a beaucoup moins de stress. comme le plafond est bas, tu ne lèves pas le nez en l'air pour voir les panneaux d'affichage. Ils sont à hauteur des yeux. à chaque ascenseur tu sais qu'il y a des infos au niveau télé. Donc tu peux te poser sur le côté, en dehors de l'allée centrale, pour pouvoir regarder ta télévision et avoir tes informations, ça permet d'avoir l'espace aux autres de passer. t'es pas obligé, parce que moi j'avais loupé les tickets, de regarder où tu vas, qui c'est qui vient vers toi, etc. t'es beaucoup plus décontracté. et toujours cet esprit de lumière, de coque, de lumière, d'enveloppe, comme une coque de bateau, de coquillage, ou comme tout à l'heure, là c'était encore plus évident, de la nef de cathédrale, quelque chose de protecteur.



### 3 Usager C : étudiante en architecture, 25 ans, femme

SEQUENCE	retranscription du parcours
<p data-bbox="188 241 359 273">Entrée/Parvis</p> 	<p data-bbox="657 264 1423 488">je me sens bien dans cette gare. j'aime bien cette gare. c'est impressionnant. elle est imposante, c'est positif, elle "envoie du pâté", avec le verre et tout, t'as pas l'impression que tu vas te faire écraser. avec tous ces arcs, c'est fort, c'est puissant mais élégant. ces petits trucs de verre là, ça fait un auvent mais c'est bizarre parce qu'il y a déjà un auvent. Du coup je ne sais pas trop à quoi ça sert.</p>
<p data-bbox="242 952 295 983">Hall</p> 	<p data-bbox="657 676 1423 801">alors déjà là ce n'est pas comme l'autre gare (vs Bruxelles) c'est plus difficile de percevoir l'entrée. trouvée! (billetterie) on a pas de mal à la trouver. en même temps, ce n'est même pas écrit "billetterie", c'est "Travel Center".</p>
<p data-bbox="242 1467 359 1498">Billetterie</p> 	<p data-bbox="657 1086 1423 1512">il fait plus chaud que dans le hall, donc t'es plus enclin à attendre, à faire la queue. Je pense que t'es moins grognon quand tu dois faire la queue. c'est quand même hyper clair, chaque guichet tu le vois. Tout est clair, tout est distinct. il n'y a pas de pub partout comme à Bruxelles. C'est hyper clair, tout est net. la continuité. Les matériaux qui sont toujours les mêmes. c'est un espace hyper simple, hyper clair. le fait de rentrer dans le chaud, tu te sens pas perdu, tu penses tu vas chercher ton billet, tu n'hésites pas sur la démarche à suivre. tu veux aller à l'internationale, ben voilà c'est écrit en grand. Sinon tu sais t'as les petits guichets, qui est ouvert qui est fermé, tu le vois bien. tu vois ou tu dois aller, qu'est-ce que tu dois faire, dans quel ordre, tu te sens guidé, je me sens guidé.</p>
<p data-bbox="252 1899 518 1930">Hall – jusqu'au Relay</p> 	<p data-bbox="657 1594 1423 1787">ben on va aller en face! quand tu sors d'ici, du fait que ça s'ouvre et que ça se referme vers le restaurant, ben ça t'appelle vers le restaurant. alors qu'ici, bon si j'ai envie d'y aller j'irai, mais je me sens pas happée vers ces 2 magasins là. tous les autres magasins après sont pareil. Il y a juste le restaurant et la billetterie qui sont mis en valeur comparé aux autres</p>



tu te sens moins bousculé au niveau des sorties, avec le grand espace, alors que là l'espace, bon c'est plus petit, mais il ne parait pas infini comme l'autre (vs Bruxelles). tu ressens quand même moins le courant d'air (VS Bruxelles), il fait frais mais t'as pas le courant d'air. C'est moins gênant. on s'est pas fait bousculé, tu peux aller dans n'importe quel magasin, tu te fais pas bousculer, t'as pas ces petits goulots d'étranglement comparé au reste. tu ne te sens pas happé par les magasins, ils ont l'air écrasés sous le poids. par contre t'es guidé vers les quais, c'est le même système que pour le restaurant à l'entrée, c'est bien, tu sais exactement où sont les quais. les numéros ne sont pas hyper visibles, mais en même temps c'est croissant donc t'en déduit... ah en fait c'est hyper simple de se retrouver dans cette gare. les escalators toujours du même côté, les escaliers toujours de l'autre côté, et avec ce mouvement de la dorsale qui tu guide à chaque fois, à gauche à droite, puis les ascenseurs au milieu qui te donne un point de repère en face de chaque quai. Tu sais qu'il y a un quai au-dessus de chaque. Et que donc t'as juste à avancer en face et t'aura les escaliers. Oui ils sont pile en face. là je me sens calme.

l'odeur, ça sent bon. Par contre, vu d'ici, tu te sens pas écrasé. Alors que quand t'es à l'extérieur t'as l'impression que le magasin il est raplati, et quand t'es ici ben t'as vu sur une grande partie de la gare, et du coup tu te sens pas écrasé. la hauteur sous plafond est à échelle humaine, du coup ça change de l'entrée où tu voyais ce truc puissant, et là à l'inverse c'est convivial.

c'est hyper lumineux. T'as pas beaucoup d'éclairage artificiel. C'est un endroit un peu sombre mais pas non plus.. t'as les ascenseurs qui sont out vitré, qui font un puits de lumière. Avec les briques de verre. Ça apporte de la lumière. justement la lumière est un peu tamisée ici. tu sens que t'es pas au grand jour mais en même temps tu vois que c'est la lumière naturelle qui reflète, on le voit bien, la lumière naturelle et la lumière artificielle ne font pas le même reflet sur le sol. de là où on est on ne voit aucune lumière naturelle venir zénithalement et pourtant on le sent. je trouve que ça change la perception d'avoir cette particularité. là c'est dur de se parler quand elle parle (haut-parleurs). C'est trop bruyant quand il y a les annonces, avec le petit mioche qui cri à coté là. Pour Warem! On y va, quai 4! le bruit des roulettes ne me choque pas, moins (vs Bruxelles).



Hall

donc là on sort de notre petite caverne, tu es ébloui par toute cette lumière! (positif), et là t'as qu'une envie c'est tourner la tête dans tous les sens pour voir, c'est quand même hyper impressionnant. et là tu découvres, parce que quand t'es en bas tu vois juste l'enfilade métallique, mais là on voit vraiment au travers, ça fait encore plus léger. tu te sens encore moins écrasé que sous la casquette. Alors que je ne me sentais déjà pas écrasée. la par contre tu sens les courants d'air, il fait froid. ça manque de mobilier pour s'asseoir. Gênant pour personnes âgées.



Escalator vers passerelle

là tu te rapproches de plus en plus de la verrière, mais tu ne sors pas de ta petite caverne du coup c'est moins impressionnant. tout à l'heure quand on sortait, tu pouvais que regarder vers le haut. Alors que la comme tu prends de la hauteur t'as envie aussi de regarder vers le bas, tu ne sais pas trop où donner de la tête. l'escalator d'en bas t'avais qu'une envie c'était ne jamais baisser la tête pour voir. T'étais pas triste de ce que tu quittais, alors que là quand tu montes, je n'avais pas envie de continuer à fixer la verrière, je voulais voir ce que ça fait quand tu prends de la hauteur.



Passerelle

là j'aime beaucoup cette vue. bon arrête de parler toi! (hauts parleurs). t'as l'impression de voir les rails, t'as la gare qui les suis un peu et qui les laissent partir. ça donne envie de voyager, ça part et on n'est pas stoppé, ça continu, envie d'évasion. c'est un peu démesuré quand même. Il y a jamais autant de monde. là il y a plein de bancs vides alors qu'en bas ils sont tous plein à craquer avec plein de gens debout. ici c'est vraiment un lieu de passage. T'attends pas ton train, tu vas l'attendre sur la voie. Et le K&R est là donc si t'attends quelqu'un tu l'attends là. et par contre là il y a pas de banc (au K&R). c'est quand même bizarre de pas avoir de banc là où il y a le plus de gens, alors qu'il y a en a là où c'est plus des lieux de passage. oh arrête de parler! (hauts parleurs). peut-être que c'était fait exprès, peut être que lui li voulait qu'on s'arrête là et qu'on regarde ses quais vu de là, c'est vrai qu'il y a une belle perspective sur les arcs, ah ben c'est peut-être ça qu'il voulait. Parce que de l'autre côté pareil t'as plein de bancs, et c'est large ici comparé à en bas (les quais). et le fait aussi de jouer avec les matériaux, d'avoir toujours les mêmes. tu peux te repérer aussi dans la gare grâce à ça: le béton c'est en bas, le métal c'est en haut.





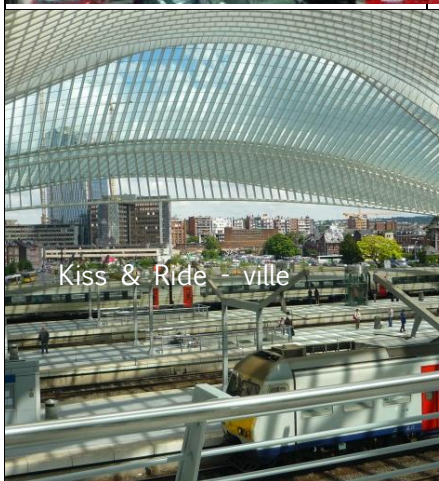
Kiss & Ride - vue côté ville

ici moi j'aime beaucoup parce que tu vois Liège avec toutes ses petites maisons en briques rouge, R+2, populaires, et en même temps il y a cette gare qui est tellement moderne, et ça contraste vraiment. j'aime beaucoup la vue: voir la ville depuis la gare alors que j'aime beaucoup moins voir la gare depuis la ville, je trouve qu'elle fait tâche. alors qu'ici ça t'ouvre la perspective, tu regardes juste ça et c'est Liège, ses petites maisons, .. et en même temps tu peux voir les trains arriver, les gens se quitter, les gens se retrouver. Voir la vie. Toujours cette idée de passage, de voyage. la t'as pas l'idée de voyage, mais de voir les gens, de voir des moments trop heureux et des moments trop tristes. Et en même temps t'attends quelqu'un qui viens te retrouver au K&R.



Kiss & Ride - vue côté

et là j'aime bien voir les petits arbres derrière, même s'il y a des bâtiments moches. donc voilà là t'as juste la ville, de là ou on était tout à l'heure tu vois la colline du Sart Tilman au loin et ici t'as la nature qui est beaucoup plus proche. ça fait différent. Ce petit contact avec la nature j'aime bien

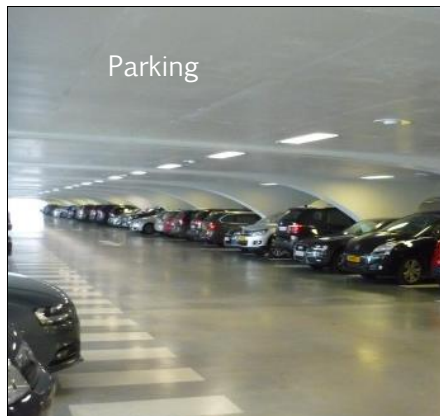


Kiss & Ride - ville

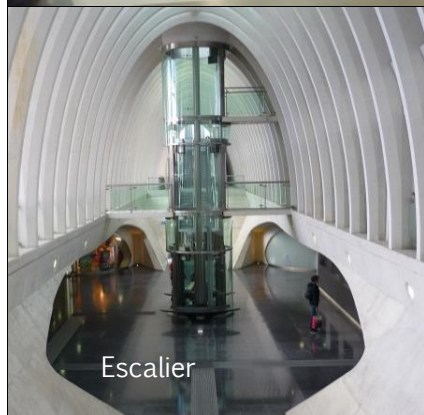
et tu peux apprécier toute la splendeur de la structure. aujourd'hui il ne fait pas très froid donc ça va, puis là on marche. c'est ici que j'ai le plus d'émotions parce que t'as vraiment un vue sur les gens, tu vois tous les quais, t'es un peu le roi du monde. T'observe ce qui se passe. tu vois les gens qui observent le bus, tu vois les trains arriver. il fait froid au niveau du vent, mais en même temps t'es abrité, tu sais que s'il pleut, s'il grêle, tu seras à l'abri. quand on te dépose t'es déjà sous le petit capot, mais si tu arrives de par là-bas (pont) tu as hâte d'arriver sous les gare par ce que c'est quand même une protection. Mais pas une protection totale. tu te sens mieux que si tu n'étais pas dessous mais tu ne te sens pas extrêmement bien.

Escalier

visuellement tu retournes dans l'ancre. t'as ces lumières artificielles qui te guident, qui te rythment dans l'évolution. et avec les marches qui sont les même quand bas (matériaux) tu sens que tu te rapproches, c'est plus la même chose qu'en haut. c'est progressif: quand tu descends, tu trouves la même chose qu'en bas, et quand t'es à plat, c'est la même chose qu'en haut.



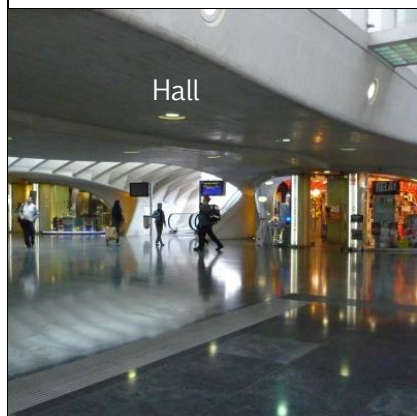
ce parking doit être pratique quand tu es parqué là. mais vu d'ici tu vois juste les voitures, les trains et le haut des maisons qui est caché par les fils du coup tu ne vois pas grand-chose. t'as pas que de la lumière artificielle mais tu ressens beaucoup moins la lumière naturelle. ce n'est pas sombre mais c'est artificiel, ça te donne pas envie d'y retourner, c'est que de l'électrique... là cette frontière je n'aime pas.



là c'est complètement différent de ce qu'on a vu avant, les arcs sont tous pareils, tous rectilignes, t'as plus de mouvement comme on a en bas. et je ne sais pas trop ce que ça m'inspire. Ça ne me dérange pas mais je ne me dis pas non plus ouahou. l'ascenseur fait la même largeur que les escalators. et ce palier il est encore pire parce que tu vois les voitures au-dessus de toi, tu vois le train qui est plus haut que toi et tu vois plus trop le verre entre les arcs. du coup du vois juste du béton, du métal, un train qui est plus haut que toi, des voitures qui vont t'écraser et des gens qui marchent au-dessus de toi, la ça va de mal en pire.

Escalier-dernier pallier

et pourtant là tu vois plus les trains, plus les voitures et pourtant on n'est pas encore dans l'autre vraiment. et la ça va mieux, je me sens moins oppressée.



tu retrouves les gens qui attendent dans la gare, c'est beaucoup plus calme. tu n'entends plus le bruit des trains, enfin moins, en étouffé. quand on est rentré la première fois, on avait plus l'impression de rentrer dans un endroit sombre. là au contraire ça me rassure de venir ici. Un sentiment rassurant comparé au train, la voiture,... ça va mieux. ils ont l'air bien les gens sur leurs petits bancs, à attendre, plus personne n'est pressé, le moment du départ du train est passé.



Annexe : 10 Qualificatifs, noms et significations relevés lors des parcours commentés et leur récurrence pour chaque usager.

1 Usager A

qualificatifs	nbre	significatifs	nbre	noms	nbre
aérien	1	impression	11	légèreté	2
pure	1	squelettique/ squelette	4	audace	1
impressionnant	4	Jules Verne	1	plaisir	2
sobre	4	Gaudi	1	fluidité	2
magnifique	4	enveloppe	2	rapidité	1
beau	3	couverture transparente	1	douceur	1
incroyable	7	feuille de verre	1	sobriété	1
délicant	1	invitation au voyage	1	réussite	1
futuriste	2	rêverie	1	homogénéité	1
facile(ment)	5	hors du temps	2	accoutumance	2
sympa(tique)	2	maquette	2	familiarité	1
kinesthésique	1	coquillage	1		
exceptionnel(le)	4	organisme	1		
agréable	1	thorax d'une baleine, d'un dinosaure	1		
original	2	paquebot, bateau	1		
simple(ment)	4				
feutrée	1				
lumineux	1				
gigantesque	1				
immense	2				
fantastique	2				
frappant	1				
superbe	2				
poétique	1				

paisible	1
étonnant	1
contemplatifs	1
ludique	1
enfantin	1
naturel	1
sans difficulté	1
aucune gêne	3
rien ne perturbe	3
calme	1
apaisé	1
baigné de lumière	1
étrange	1
extraordinaire	1
inégalé	1
à court de mot	1
organique	1
familiarisé	1
bien	1
puissant	1
sans aucun problème	1

## 2 Usager B

qualificatifs	nbre	significatifs	nbre	noms	nbre
bien	8	impression	12	sécurité	1
enveloppés/ant	2	sensation	1	envie	2
protégé	6	coquille	2	luminosité	1
sécurisant/é	3	coque	3	clarté	2
pas angoissant	1	voyage	2	sérénité	1
clair	1	livre ouvert	2	esthétique	1
pas agressif/é	6	musée de campagne	1	harmonie	1
pas emprisonné	2	cathédrale	3	protection	2
pas étouffé	3	esprit de lumière	1	stress	1
douces	1	enveloppe	1		
accueillant	1	coquillage	1		
facile	2				
bon	1				
vivantes	1				
attiré	1				
extraordinaire	1				
magnifique	1				
pas trop mal	1				
pourri	2				
beau	1				
calme	1				
(dés)agréable	2				
grandiose	1				
aéré	1				
pédagogique	1				
laid	1				
moche	1				
joli	2				
brut	1				
ratiboisée	1				
enfermé	1				
engoncé	1				
acceptable	1				
décontracté	1				

### 3 Usager C

qualificatifs	nbre	significatifs	nbre	noms	nbre
bien	6	impression	3	envie	4
impressionnant	3	envie de voyager	1	splendeur	1
imposante	1	envie d'évasion	1	protection	2
positif	1	idée de passage, de voyage	1		
fort	1				
puissant	2				
élégant	1				
difficile	1				
enclin	1				
grognon	1				
clair	4				
distinct	1				
net	1				
simple	2				
pas perdu	1				
(pas) écrasé	5				
guidé	3				
pas happé	2				
mis en valeur	1				
gênant	1				
visible	1				
calme	2				
bon	1				
raplati	1				
convivial	1				
lumineux	1				
bruyant	1				
léger	1				
triste	1				
pas stoppé	1				
continu	1				
démesuré	1				
bizarre	1				
moches	1				
différent	2				
progressif	1				
pratique	1				
sombre	2				
artificiel	1				
de mal en pire	1				
rassurant	1				
pressé	1				

## Annexe : 11 Analyse des communautés de perception

Le schéma des communautés de perception de la gare des Guillemins découle de l'analyse qui suit. Celle-ci se base sur les retranscriptions des usagers ayant effectué les parcours commentés (disponibles en annexe 9) qui ont été préalablement traitées suivant une grille des critères et catégories d'ambiances issues de notre état de l'art.

### 1 Entrée/parvis

- Forme de la gare, son enveloppe : sa courbure et ses arcs
  - o A : « la légèreté et l'audace »
  - o C : « puissant mais élégant »
  - o B : « enveloppant », « sécurisant »
- Matériaux et vues : la transparence :
  - o A : « bâtiment transparent »
  - o B : « beaucoup de lumière », « ouverture sur la colline »
  - o C : « le verre »

### 2 Billetterie

- lumière : luminosité/ lumière naturelle
  - o A : « la lumière est partout, tout est en pavés de verre au plafond »
  - o B : « il y a un plafond mais comme il est ouvert au-dessus pour de la lumière, on a l'impression qu'il n'y a pas de plafond »
- Matériaux : continuité des matériaux
  - o A : « les guichets sont tout [...] en grosses dalles de pierres noires qui renforcent le sol, la présence du sol »
  - o C : « la continuité. Les matériaux qui sont toujours les mêmes. c'est un espace hyper simple, hyper clair. »
- Sensation thermique : il y fait plus chaud : contraste de chaleur
  - o A : « on passe d'une ambiance non chauffée à une ambiance chauffée et ça se ressent énormément, on a un gros gradient de température en différentiel »
  - o C : « il fait plus chaud que dans le hall »
- Fonctionnalité de l'espace : atouts fonctionnels
  - o A : « Les guichets sont tous très bien alignés », « l'écran des départs est affiché dans le hall d'entrée, donc très facile à repérer », « des bornes interactives pour accéder à des tickets très simplement sont à portée de main »
  - o B : « il y a un bureau d'information à la billetterie. Ce qui est bien, plutôt que de les avoir écartelés dans le hall des gares. », « apparemment il y a 3 guichets d'ouverts, 4, voilà ils sont pratiquement tous ouverts les guichets. c'est vraiment un plus. », « il y a des panneaux d'affichage, mais comme il y a des guichets, les gens peuvent se renseigner, on va faire moins attention aux télévisions d'informations. »

- C : « c'est quand même hyper clair, chaque guichet tu le vois. Tout est clair, tout est distinct », « tu n'hésites pas sur la démarche à suivre. tu veux aller à l'internationale, ben voilà c'est écrit en grand. Sinon tu sais t'as les petits guichets, qui est ouvert qui est fermé, tu le vois bien. », « je me sens guidée ».

### 3 Point chaud

- Sensation olfactive : odeurs agréables
  - B et C : « ça sent bon »
- Ressenti émotionnel agréable :
  - B : « sécurisant »
  - C : « convivial »

Ici, forte divergence des perceptions par l'angle d'appréhension de l'espace :

A s'intéresse essentiellement à l'acoustique qui est, selon lui, plus désagréable que dans le hall. Il tente d'expliquer ce phénomène par les matériaux mis en place dans ce lieu. Mais il en conclut que ce n'est pas gênant car il le qualifie de lieu de passage.

B s'intéresse plus au ressenti émotionnel dans cet espace. Il le qualifie grâce à ses couleurs ou sa forme : « il y a des couleurs vivantes, du rose et de l'orange, c'est 'flâshi'. Et t'as du béton. Ça se marie bien avec le béton. Le béton qui est très lisse. Des colonnes pour t'accueillir. C'est vrai que le rond, les ondulations, c'est sécurisant. »

C suit une démarche similaire à B en qualifiant cet espace de convivial mais il s'attache plutôt aux vues qu'offrent cet espace en plus de l'espace qu'il propose : « quand t'es ici t'as vu sur une grande partie de la gare et du coup tu te sens pas écrasé. La hauteur sous plafond est à échelle humaine [...] c'est convivial. »

### 4 Quais

- Lumière : tous s'accordent sur la luminosité de cet espace : luminosité/ lumière naturelle
  - A : « il y a un appel de la luminosité de la verrière puisque c'est entièrement vitré la toiture. c'est vraiment impressionnant [...] on en oublie les nervures, on en oublie la structure tellement c'est lumineux. »
  - B : « c'est d'une luminosité extraordinaire »
  - C : « tu es éblouie par toute cette lumière (*positivement*) »
- Forme : qualification de la toiture de la gare
  - A : « impression d'enveloppe, de couverture transparente, une simple feuille de verre qui serait posée là-dessus. C'est assez impressionnant, c'est exceptionnel. », « la verrière est immense »
  - B : « cette verrière qui est magnifique. Là vraiment t'as l'impression d'être une huître dans sa coquille, dans sa coque »
  - C : « et la tu découvres, parce que quand tu es en bas, tu vois juste l'enfilade métallique »
- La vue : mise en avant de l'ouverture de cette espace
  - A : « l'impression d'espace est gigantesque puisqu'on voit le ciel. »
  - B : « t'as toujours cette ouverture »

- C : « là on voit vraiment au travers »
- Sensation physique : perception du courant d'air mitigée
  - A et B s'accordent sur ce point : A : « la sensation de courant d'air qu'on aurait pu s'attendre à avoir n'est pas très importante [...] c'est étonnant. ». B : « t'es quand même protégé du vent aussi [...] il n'y a pas de vent. »
  - Cependant, C ne ressent pas la même chose : « là par contre tu sens les courants d'air, il fait froid. »

Les usagers ne perçoivent donc pas de la même manière la sensation liée au courant d'air et au froid qui s'en accompagne.

## 5 Passerelle

- Visibilité sur la gare : attractivité des vues dans le mouvement ascendant de l'escalator :
  - A : « au fur et à mesure qu'on monte, l'impression de volume est encore plus grande. »
  - C : « là tu te rapproches de plus en plus de la verrière [...] tu ne sais pas trop où donner de la tête [...] je n'avais pas envie de continuer à fixer la verrière, je voulais voir ce que ça fait quand tu prends de la hauteur. »

On a donc une attractivité de cette espace : quand on monte sur l'escalator, on a envie de regarder tout autour de nous, d'admirer ce volume, cet espace, pris dans le mouvement ascendant. On remarquera que le novice n'a pas fait état d'une telle sensation. Cet intérêt pour l'espace vient donc peut être d'une sensibilité que A et C ont par leur expérience pour les lieux architecturaux.

- Sensation auditive : perception du bruit mitigée
  - B : « c'est calme, il n'y a pas de bruit, tu as bien sur le bruit routinier du train mais tu n'as pas de bruit. Ce n'est pas agressif. »
  - C quant à lui, ne qualifie pas le bruit mais se plaint des nuisances que lui causent les annonces au haut-parleur quand il est sur la passerelle : « bon arrête de parler toi ! », « oh arrête de parler ! ».

On remarque donc que la perception des nuisances sonores n'est pas la même pour B et C. B ne semble pas perturbée par les haut-parleurs, tandis que C le remarque fortement par des exclamations durant son discours.

- Fonctionnalité de l'espace : perception de la fonctionnalité des espaces mitigée (bancs et dimensions) la question des bancs et de la largeur de l'espace :

En ce qui concerne les bancs :

- B : « t'as des bancs pour t'asseoir pour attendre ta correspondance »
- C : « là il y a plein de bancs vides alors qu'en bas ils sont tous plein à craquer avec plein de gens debout. ici c'est vraiment un lieu de passage. T'attends pas ton train, tu vas l'attendre sur la voie. Et le K&R est là donc si t'attends quelqu'un tu l'attends là. Et par contre il n'y a pas de banc. c'est quand même bizarre de pas avoir de bancs là où il y a le plus de gens, alors qu'il y a en a

là où c'est plus des lieux de passage. peut-être que c'était fait exprès, peut être que lui il voulait qu'on s'arrête là et qu'on regarde ses quais vus de là. C'est vrai qu'il y a une belle perspective sur les arcs. ah ben c'est peut être ça qu'il voulait. Parce que de l'autre côté pareil t'as plein de bancs. »

B décrit simplement la présence de bancs et leur utilité pour attendre son train. Cependant, C va plus loin et se pose la question de ces bancs. En effet, C remarque qu'à cet endroit il y a des bancs, mais que ceux-ci sont vides, alors qu'il le qualifie de lieux de passage et non d'attente. C remarque également qu'il n'y a pas beaucoup de bancs en bas, sur les quais, alors que c'est un lieu où il a beaucoup d'attente. Cependant, C pense alors qu'il y avait une volonté particulière à placer ces bancs ici : pour que les gens attendent à cet endroit et admirent la « belle perspective sur les arcs ».

De la même manière, A et C sont en désaccord sur la largeur offerte à la circulation sur cet espace :

- A : « les espaces sont très grands, il n'y a aucune gêne »
- C : « c'est un peu démesuré quand même, il n'y a jamais autant de monde. [...] c'est large ici comparé à en bas. »

A pense donc la dimension de cette espace de manière positive, en terme d'espace généreux, alors que C le qualifie négativement car il lui paraît trop grand pour son usage, et notamment par rapport à l'espace offert sur les quais, là où selon lui on attend son train.

- Forme : qualification de la visibilité sur la gare et son architecture

- A : « dans la cursive haute c'est encore plus frappant, l'effet squelettique de la structure est encore plus présent. C'est superbe. »
- B : « ben alors là c'est grandiose »
- C : « belle perspective sur les arcs »

Tous apprécient cette vue sur le bâtiment et semblent en apprécier les effets. Notamment A et B qui usent de qualificatifs très démonstratifs de leur ressenti.

- Visibilité sur les trains et le ressenti émotionnel qu'elle provoque : l'envie de voyager

- A : « on est carrément au-dessus des trains, c'est assez fantastique. [...] c'est encore une invitation au voyage, à la rêverie. C'est un endroit poétique avant tout. »
- B : « comme tu es en hauteur et que tu vois partir les trains, tu as plus une impression de voyage, ou t'as envie de voyager, que quand tu es au ras du sol, des rails. »
- C : « t'as l'impression de voir les rails, t'as la gare qui les suit un peu et qui les laisse partir. Ça donne envie de voyager, [...] envie d'évasion. »

- Les matériaux : continuité des matériaux

- C : « le fait aussi de jouer avec les matériaux, d'avoir toujours les mêmes. Tu peux te repérer aussi dans la gare grâce à ça : le béton c'est en bas, le métal c'est en haut. »
- A : « c'est un endroit un peu particulier, hors du temps, ne serait-ce que par la douceur des couleurs. C'est le blanc et le gris qui dominent. Le gris du métal, le



gris du sol, le blanc de la structure et la transparence du verre. C'est très très étonnant. »

A et C remarquent donc la continuité et l'uniformité dans l'utilisation des matériaux et de leurs couleurs. Cependant, ils n'appréhendent pas ce concept de la même manière. C pense cette particularité en terme d'orientation possible dans la gare, d'une logique qui la soutend. A qualifie cette particularité de façon plus émotionnelle. Pour lui, cette uniformité impacte sur le ressenti que nous avons de cet espace. Cependant, un point commun à ces descriptions est la vision globale qu'elles impliquent. En effet, ici A et C qualifient la gare à travers ses matériaux de manière globale : l'esprit de la gare est « hors du temps » selon A et la lisibilité de la gare peut être identifiée par ses matériaux selon C.

On remarquera également que B, le non-sachant, n'a pas eu de réflexion quant aux matériaux ou aux couleurs. La sensibilité de A et de C sur cet aspect peut alors peut-être provenir de leur vécu 'professionnel' en architecture.

## 6 Kiss & Ride

Ce qui semble caractériser le plus ce lieu pour les trois observateurs se trouve dans les vues qu'il propose. En effet, ceux-ci observent les mêmes choses de manière plus ou moins communes.

Il y a tout d'abord les vues qu'offre le bâtiment sur lui-même : les gens qui s'y trouvent, les quais et son architecture.

Puis les vues qu'offre le bâtiment sur l'extérieur, principalement la colline et la ville.

### - Visibilité sur les usagers

- A considère les usagers comme des observateurs, contemplatifs de la beauté du lieu : « tous les gens sont là en tant qu'observateur, c'est plus des simples passagers, ils sont contemplatifs, ils contemplent l'ambiance, les volumes. » « tous ces gens adossés au balustre d'ici là, c'est quand même incroyable. ». selon lui, les gens s'arrêtent donc dans cette endroit et prennent le temps, le temps d'observer et de discuter : « les gens ne sont pas perturbés quand le train rentre, ils continuent de discuter entre eux, sans que ça les gêne. C'est assez étonnant »
- B semble avoir la même approche et le même avis que A, mais ici B observe les gens qui sont sur les quais : « les gens ne marchent pas. Dans le hall si bien sûr, sur le quai ils s'arrêtent, ils attendent. peut-être qu'ils vont avoir 15/20 min à eux pour pouvoir s'arrêter. ça peut être le point de discussion entre des jeunes là qui se retrouvent avant de se séparer pour le week-end ou autre. » Outre la notion de l'utilisateur contemplatif, selon B les gens attendent et discutent.
- C observe tout comme B les gens, mais rapporte plus directement l'observation à son propre ressenti. Son observation n'a pas pour but de décrire les usages qu'il observe, mais de préciser une émotion qu'il ressent par cette vue : « et en même temps tu peux voir les trains arriver, les gens se quitter, les gens se retrouver. Voir la vie. Toujours cette idée de passage, de voyage. là t'as pas l'idée de voyage, mais de voir les gens, de voir des moments trop heureux et des moments trop tristes. Et en même temps t'attends quelqu'un qui vient te

retrouver au K&R. [...] c'est ici que j'ai le plus d'émotion parce que t'as vraiment une vue sur les gens, tu vois tous les quais, t'es un peu le roi du monde. T' observes tout ce qui se passe. »

- Visibilité sur les quais :

Ce lieu offre une vue dégagée sur les quais, les trains, les gens qui passent... ceci est indéniable et commun aux trois observateurs. Cependant, la sensation que procure cette vue trouve à la fois des similitudes et des ressentis plus personnels :

- A : « on est tellement haut perché qu'on a l'impression qu'on contemple une maquette de train. c'est ludique et enfantin à la fois. Ça sent le naturel, on oublie la performance qui a créé ce lieu. »
- B : « là, je dirais qu'en bonne instit de maternelle, c'est l'endroit où tu devrais amener les enfants pour leur montrer le fonctionnement d'une gare, avec les rails, les trains qui rentrent qui partent, les chefs de gare, là j'en vois pas mais il doit y en avoir qui se planquent. c'est un côté pédagogique. Livre ouvert sur la gare, sur le fonctionnement d'une gare. Parce qu'il faut penser qu'on a toute une connaissance à apporter à nos jeunes. Chose que tu ne fais pas dans une gare traditionnelle parce que comme tu es au ras des rails t'as pas cette perspective que tu peux avoir ici en hauteur »
- C : « c'est ici que j'ai le plus d'émotion parce que t'as vraiment une vue sur les gens, tu vois tous les quais, t'es un peu le roi du monde. T' observes tout ce qui se passe. »

A est toujours dans une qualification liée à l'architecture du lieu. Il évoque ici la maquette, ce qu'il refera plus tard. Il nous parle également de performance, sous-entendu la performance technique qui a permis la construction de cet édifice. Cependant, il s'en sert pour nous décrire un côté « ludique et enfantin ». il est donc dans un ressenti touchant à l'enfance. Cela peut être corrélé à la remarque de B qui pense à ce lieu d'un point de vue éducatif : « le livre ouvert sur la gare ». C quant à lui n'évoque pas ce point de vue mais met bien en évidence le caractère dominant de ce point de vue qu'offre le Kiss & Ride par cette expression de « roi du monde ».

Tous s'accordent donc sur le fait que ce lieu offre une vue totale sur l'espace des quais. Les gens se trouvant sur les quais sont visibles depuis les hauteurs, ce qui crée une ambiance particulière du point de vue du public (hypervisibilité du public).

- Visibilité de l'architecture

- A : « cette voûte est quand même extraordinaire, c'est incroyable »
- C : « et tu peux admirer toute la splendeur de la structure »

A et C remarque de nouveau l'architecture de la gare. Vécu professionnel ?

- Optique sur la ville :

- A : « le plus impressionnant c'est la magnifique vue totalement dégagée sur les constructions de la ville. [...] je n'ai pas d'autre exemple de gare qui a un tel

niveau de profondeur de perspective [...] ce qui est quand même exceptionnel pour une gare. »

- B : « ça débouche sur la ville », « ça ouvre [...] sur la vieille ville, avec les constructions futures qui se font. »
- C : « ici moi j'aime beaucoup parce que tu vois Liège [...] j'aime beaucoup la vue : voir la ville depuis la gare. [...] ça t'ouvre la perspective, tu regardes juste ça et c'est Liège, ses petites maisons. »

Tous s'accordent sur la vue imprenable sur les constructions alentours et sur ce bout de la ville de Liège que l'on peut observer. Néanmoins, on peut remarquer que seul A pousse l'observation au-delà du premier plan et observe l'hôpital de Liège et les collines alentours.

- Optique sur la colline :

- A : « elle est un peu encastrée dans la colline. [...] ça vient s'encastrier sur la totalité de la hauteur dans la colline existante. L'élément a l'air de supporter la colline, c'est étrange. »
- B : « ça ouvre sur la colline. [...] impression d'un musée de campagne : un reste de campagne qu'on essaie de préserver pour continuer à apporter un peu de verdure. »
- C : « j'aime bien voir les petits arbres derrière, même s'il y a des bâtiments moches [...] ici t'as la nature qui est beaucoup plus proche. Ça fait différent. Ce petit contact avec la nature j'aime bien. »

Tous s'accordent sur le fait que l'on voit cette colline. B et C apprécient cette vision d'espace vert. Mais A ne qualifie pas cet espace du même point de vue. Il est plutôt interloqué par le fait que la gare semble encastrée dans la colline et pourrait même servir à son maintien. Son expérience professionnelle pourrait expliquer sa vision plus technique de cet espace particulier.

- Sensation au froid et au vent : protection au froid et au vent mitigée

- B : « il ne fait pas froid, t'es protégé »
- C : « il ne fait pas froid [...] il fait froid au niveau du vent mais en même temps t'es protégé. [...] c'est une protection mais pas une protection totale. »

On remarque à nouveau une divergence sur la sensation de froid et de vent. C'est toujours C qui perçoit plus négativement.

- Ressenti sur l'espace positif:

- A : « espace calme et apaisé, baigné de lumière et dans des tons blancs et gris. »
- B : « lieu aéré », « il y a de la lumière », « sensations : clarté, sérénité »

A et B semblent donc apprécier cet espace et éprouver des ressentis positifs lorsqu'ils s'y trouvent et y cheminent.

## 7 Parking

- Fonctionnalité du parking : bonne fonctionnalité à priori

- B : « l'accès à la gare me semble direct là »
- C : « ce parking doit être pratique quand tu es parké là »

- Lumière : perceptions mitigées : nous n'avons pas le même ressenti entre B et C concernant la présence de la lumière naturelle dans ce lieu
  - o B : « il est éclairé électriquement certes mais comme de chaque côté tu as des ouvertures sur le jour, tu te sens moins enfermé, engoncé. »
  - o C : « t'as pas que de la lumière artificielle mais tu ressens beaucoup moins la lumière naturelle. Ce n'est pas sombre mais c'est artificiel [...] c'est que de l'électrique.»
- Ressenti émotionnel : il diffère fortement entre les usagers. A montre un fort enthousiasme, B semble apprécier alors que C n'apprécie pas ce lieu :
  - o A : « parking là aussi très très beau»
  - o B : « tu te sens moins enfermé, engoncé »
  - o C : « ça te donne pas envie d'y retourner [...] là cette frontière je n'aime pas. »

## 8 Escalier

- Formes : la succession d'arcs a été remarquée par tous :
  - o A : « je pense que l'arc est un arc parabolique »
  - o B : « les voûtes très resserrées »
  - o C : « les arcs sont tous pareils, tous rectilignes, t'as plus le mouvement comme on a en bas. »

Cependant, même si tous regardent la même chose, ils n'en déduisent pas les mêmes sensations :

- o A : « ça donne l'impression d'une enveloppe diaphane très très sobre mais d'une efficacité perceptible incroyable ». « là on serait presque dans un hommage à Gaudi puisque je pense que l'arc est un arc parabolique. [...] c'est magnifique, c'est vrai que je suis à court de mots»
- o B : « ça fait penser aux cathédrales, à une nef de cathédrale. D'où cet esprit de protection, de coquille qui t'enveloppe. »
- o C : « je ne sais pas trop ce que ça m'inspire. Ça ne me dérange pas mais je ne dis pas non plus 'ouhaou'. »

On peut noter que A et B ont la même signification à l'esprit quant à ces arcs : « l'hommage à Gaudi » et la nef de cathédrale peuvent être corrélés. Cependant, B ressent alors une sensation de protection par cet effet, alors que A est plutôt contemplatif de l'architecture.

- La lumière : espace rythmé grâce à la lumière. Pour A, c'est le reflet de la lumière naturelle sur les arcs qui crée le rythme, pour C, c'est la lumière artificielle.
  - o A : « le fait d'avoir fait le chanfrein sur la première partie de la courbe parabolique donne une impression d'épaisseur et de profondeur inégale. Puisqu'en fait la lumière ne se reflète pas pareil sur la partie plane et sur la partie inclinée donc on voit des traits gris alors que tout est blanc. et cette séquence de gris et de blanc crée un rythme qui accélère le visuel. Ça accélère la profondeur, ça donne une impression d'enveloppe diaphane très très sobre mais d'une efficacité perceptible incroyable. »
  - o C : « t'as ces lumières artificielles qui te guident, qui te rythment dans l'évolution. »

A décrit ce phénomène pour expliquer une profondeur visuelle. Ce rythme sert pour lui l'effet visuel de ce lieu. Pour C, ce rythme sert à l'orientation de la personne.

- La visibilité/ contexte: la présence des trains est ressentie négativement
  - o B : « il y a beaucoup plus de bruit, c'est beaucoup plus étouffé, parce qu'on est au ras des rails »
  - o C : « ce pallier il est encore pire parce que tu vois les voitures au-dessus de toi, tu vois le train qui est plus haut que toi et tu vois plus trop le verre entre les arcs. Du coup tu vois juste du béton, du métal, un train qui est plus haut que toi, des voitures qui vont t'écraser et des gens qui marchent au-dessus de toi. Ça va de mal en pire. »

La présence des trains, des voitures, ... semble gêner C, son ressenti est fortement négatif. A l'inverse de B qui parlait d'une sensation de protection, C ne se sent pas en sécurité. Cependant, B connote également négativement la présence des trains à ce niveau, mais du point de vue de la nuisance sonore.

## 9 Le hall

Etant un lieu traversé de multiples fois durant le parcours, il semble naturel de regrouper toutes les descriptions évoquées par les usagers en une seule séquence. En effet, une même perception a pu être évoquée à différents moments par les usagers mais relève du même sujet. Une étude transversale des descriptions est donc nécessaire pour cet espace. Cependant, il est tout de même important de prendre en compte le moment de la description, si celle-ci est en rapport avec un sous espace particulier du hall. En effet, les ambiances ne sont pas forcément corrélées avec les frontières physiques des espaces.

- Les formes courbes de la structure:
  - o A : « Le béton courbé est très très beau. », « Tout est courbé, il n'y a plus d'angle droit, tout est organique. »
  - o B : « c'est des courbes, c'est des formes douces. »
- La forme des commerces du hall : perception mitigée
  - o A : « Toutes les boutiques en fait ont leur entrée cintrée en demi-cercle et saillante par rapport au plan de circulation ce qui fait qu'elles sont toutes très facilement repérables. Les escaliers eux sont en creux. on sent encore plus l'effet de structure squelettique de la totalité de la structure porteuse. Ce qui est très très sympa. »
  - o B : « ça forme entre chaque courbe des petits recoins où il y a des boutiques, ça donne envie de se mettre dans un des recoins. [...] forme arrondie, ça épouse le hall de la gare. c'est accueillant, ce n'est pas agressif. »
  - o C : « du fait que ça s'ouvre et que ça se referme vers le restaurant, ben ça t'appelle vers le restaurant. alors qu'ici, bon si j'ai envie d'y aller j'irai, mais je me sens pas happé vers ces 2 magasins là. tous les autres magasins après sont pareils. Il y a juste le restaurant et la billetterie qui sont mis en valeur comparé aux autres. [...] tu ne te sens pas happé par les magasins, ils ont l'air écrasés sous le poids. par contre t'es guidé vers les quais, c'est le même système que pour le restaurant à l'entrée»



A et B décrivent la forme courbe des entrées des commerces et le qualifie positivement. A l'inverse, C s'attache à une autre partie de l'espace, ce qu'elle appelle le « mouvement de la dorsale », et qualifie alors les commerces de manière plus négative. De plus, elle n'en fait pas de description vis-à-vis de leur forme courbe particulière.

- Significations liées à l'espace : (de retour dans le hall)

- A : « on se croirait dans un ouvrage de science-fiction, tellement c'est futuriste et sobre à la fois. [...] c'est comme si on était dans un coquillage ou dans un organisme. »
- B : « et toujours cet esprit de lumière, de coque, de lumière, d'enveloppe, comme une coque de bateau, de coquillage ».
- En haut des escaliers pour rejoindre le hall, C nous dit : « visuellement tu retournes dans l'ancre »

A et B explicitent donc clairement des significations qui sont très proches, et notamment le « coquillage » qui est commun aux deux. C quant à lui n'utilise pas vraiment de signification, mais en haut des escaliers, avant de rejoindre réellement le hall, elle qualifie ce dernier de « l'ancre » ce qui peut être corrélé avec les significations évoquées par A et B.

- Matériaux : présence du verre

- A : « On a un ascenseur central à chaque travée qui mène aux quais, dans un tube entièrement vitré. »
- B : « il y a beaucoup de vitrage »
- C : « t'as les ascenseurs qui sont tous vitrés, qui font un puits de lumière. Avec les briques de verre... »

Tous relèvent la présence du verre dans la construction. On peut également noter que A et C ont prêté attention aux ascenseurs vitrés.

- Lumière : luminosité/ lumière naturelle (en fin/milieu hall)

- A : « c'est que des diaphragmes et des filtres puisque la lumière est filtrée par la position même des plateaux inclinés qui font que ça tamise la lumière. Il n'y a pas de lumière brutale donc tout est diaphane. c'est superbe. il n'y a aucun éblouissement. »
- B : « et toujours cet esprit de lumière »
- C : « t'as les ascenseurs qui sont tous vitrés, qui font un puits de lumière. Avec les briques de verre. Ça apporte de la lumière. justement la lumière est un peu tamisée ici. tu sens que t'es pas au grand jour mais en même temps tu vois que c'est la lumière naturelle qui reflète, on le voit bien, la lumière naturelle et la lumière artificielle ne font pas le même reflet sur le sol. de là où on est, on ne voit aucune lumière naturelle venir zénithalement et pourtant on le sent. je trouve que ça change la perception d'avoir cette particularité. »

Tous s'accordent sur la luminosité du hall. Cependant, A et C vont plus loin dans leur perception en prêtant attention à la lumière naturelle et ils la qualifient de « lumière tamisée » grâce au système de « filtres » mis en place par l'architecture.

- Bruit : bonne acoustique quand il n'y a pas les haut-parleurs

- A : « l'ambiance acoustique malgré tout n'est pas du tout nocive. », « ambiance feutrée du grand hall sous les quais. »
- C : « le bruit des roulettes ne me choque pas », « tu n'entends plus le bruit des trains, enfin moins, en étouffé. »
- Bruit : perception de bruit mitigée quand il y a les haut-parleurs
  - A : « l'acoustique des haut-parleurs est plus perceptible, il y a moins de brouhaha (vs Bruxelles) on discerne mieux les phrases et les mots. »
  - B : « il y a un petit peu de bruit parce que là bien sûr elle est en train de parler au micro, bruit acceptable parce que t'es obligé d'avoir des informations comme ça par une personne au micro. »
  - C : « là c'est dur de se parler quand elle, elle parle (haut-parleurs). C'est trop bruyant quand il y a les annonces »

Les usagers ne semblent donc pas percevoir le bruit des annonces de la même manière. C les qualifie de gênantes, de nuisances sonores, tandis que A et B semblent accepter ce bruit.

- Odeur : perception des odeurs mitigée (fin du hall)
  - A : « au niveau odeur c'est tellement ventilé qu'il n'y a pas d'odeur particulière, si ce n'est quelques odeurs de produits chimiques, qui font penser à une partie un peu industrielle, des huiles d'entretien, mais il n'y a pas d'odeurs de restauration ou autre, c'est aussi très très ventilé donc peut être que ça joue beaucoup. »
  - B : « ça sent bon. Les différentes odeurs sucrées arrivent au nez. »

A et B ne sentent pas les mêmes odeurs, cependant elles ne constituent pas dans les deux cas une nuisance : soit elles sont agréables, soit elles ne sont pas gênantes.

- Usages : déambulation des passants
  - A : « avec les écrans d'informations, avec des bancs pour s'asseoir ce qui est très agréable puisque tout le monde est assis en cercle autour de l'ascenseur ce qui est original et ça dégage toute la place au centre. la fluidité du trafic piéton-passager est quand même exceptionnelle. »
  - B : « moins de personnes dans les allées centrales, beaucoup plus en attente, donc moins en recherche, moins en speed. t'as l'impression que quand ils rentrent à la gare, comme il y a le point de ticket à l'entrée, ils sont déjà cadrés donc ils savent s'ils doivent speeder pour aller sur le quai ou s'ils peuvent se poser et attendre. il y a beaucoup moins de stress. comme le plafond est bas, tu ne lèves pas le nez en l'air pour voir les panneaux d'affichage. Ils sont à hauteur des yeux. à chaque ascenseur tu sais qu'il y a des infos au niveau télé. Donc tu peux te poser sur le coté, en dehors de l'allée centrale, pour pouvoir regarder ta télévision et avoir tes informations, ça permet d'avoir l'espace aux autres de passer. t'es pas obligé, parce que moi j'avais loupé les tickets, de regarder où tu vas, qui c'est qui vient vers toi, etc. t'es beaucoup plus décontracté. »
  - C : « tu retrouves les gens qui attendent dans la gare, c'est beaucoup plus calme. [...] ils ont l'air bien les gens sur leurs petits bancs, à attendre, plus personne n'est pressée, le moment du départ du train est passé. »

Tous s'accordent sur un flux d'utilisateur « fluide », « calme ». Cependant, A et B vont plus loin en tentant d'expliquer ce phénomène grâce à l'architecture et à ses fonctionnalités (bancs, écrans, billetterie, ...)

- Lisibilité : lecture du fonctionnement de la gare (milieu hall)
  - o A : « on a les escalators de part et d'autres à droite et à gauche de l'axe central du hall pour accéder aux quais.[...] Le plan est d'une telle simplicité qu'il n'y a pas possibilité de se tromper. On a un ascenseur central à chaque travée qui mène aux quais, dans un tube entièrement vitré. »
  - o B : « d'un côté on a les escaliers, pour les personnes qui veulent faire un peu de sport, après une journée de bureau. Et puis t'as les escalators ce qui est très bien. [...] ça se lit beaucoup mieux cette gare au niveau de son fonctionnement que les vieilles gares. Parce qu'en face t'as les escalators, de l'autre côté dans le même axe tu as les escaliers, et au milieu t'as cette pompe qui te permet de profiter de l'ascenseur.»
  - o C : « c'est hyper simple de se retrouver dans cette gare. les escalators toujours du même côté, les escaliers toujours de l'autre côté, et avec ce mouvement de la dorsale qui te guide à chaque fois, à gauche à droite, puis les ascenseurs au milieu qui te donnent un point de repère en face de chaque quai. »

Tous s'accordent donc sur une lecture simple de la gare et de ses circulations depuis le hall. Cependant, l'orientation dans la gare ne se déroula pas de la même manière pour tous les usagers. De plus, étant donné l'a démarche d'orientation due aux consignes du parcours dans le hall de la gare, l'aspect lisibilité sera traité dans une partie ultérieure pour le hall qui détaillera ce phénomène.

## Annexe : 12 Analyse de la lisibilité de la gare à travers les perceptions des usagers

Nous cherchons ici à analyser la lisibilité de la gare, c'est-à-dire, s'il est facile de s'orienter et d'accéder aux différents lieux-ressources que nous cherchons.

Afin de traiter cette partie, nous ne nous intéresserons qu'au cas du hall de la gare.

En effet, il n'y a que dans cet espace que les usagers devaient trouver leur chemin. De plus, au vu des données recueillies, il apparaît que c'est le lieu le plus représentatif de la lisibilité de l'espace.

Plusieurs étapes sont alors à analyser : « aller acheter son billet », « aller prendre un journal », « aller prendre un café au point chaud », puis « aller prendre son train ».

Une fois sur les quais, il ne leur était plus demandé de trouver leur chemin, seulement de décrire leurs ressentis. Cependant, nous prendrons également en compte le retour dans le hall, qui signe la fin du parcours. En effet, nous prenons comme hypothèse que le fait de revenir dans cet espace après avoir eu une vision globale de toute la gare permet d'enrichir ou de modifier sa lisibilité. Ce que nous tentons de déterminer lors de l'analyse.

De manière globale, tous les usagers ont compris le fonctionnement de la gare : un axe central avec les escaliers d'un côté, les escalators de l'autre et au centre un ascenseur pour mener à chaque quai. Ils ont également noté que ce système répétitif comprenait un espace dédié aux commerces entre chaque travée de quai. 2 sur 3 ont également noté le fait que les espaces latéraux de ce grand hall se trouvaient dégagés pour laisser le passage libre grâce aux bancs et télé d'informations situés au niveau d'ascenseur, donc au centre de ce grand hall.

Cependant, cette lisibilité de l'espace ne s'est pas effectuée de la même manière pour tous.

Nous allons donc dans un premier temps montrer que la compréhension de l'espace passe par la vision que l'on en a. Cela peut être une vision globale : on appréhende le lieu dans sa globalité, ou bien une vision séquentielle : on récolte les informations nécessaires à chaque étape, en oubliant parfois ce que l'on a vu avant, ou sans penser à ce que cela impliquerait dans la globalité de l'espace. Cela peut être source d'erreurs le cas échéant.

Nous essayerons alors de déterminer d'où peut provenir cette différence dans la perception de l'espace. A savoir, correspond-elle à un vécu professionnel qui impliquerait une meilleure projection dans l'espace ?

De plus, en fonction des étapes de cette prise de conscience du fonctionnement de l'espace, nous essayerons de déterminer si l'exercice mis en place pour leur faire chercher leur chemin a impliqué qu'ils ont dû comprendre le fonctionnement du lieu. Autrement dit, ont-ils volontairement décrit le fonctionnement de l'espace, ou bien cette explication découle-t-elle du fait qu'ils aient dû chercher leur chemin et donc comprendre l'espace pour le trouver ?

## 1 Cas de A

Dès son entrée dans le hall, alors que sa mission est de trouver la billetterie, A décrit déjà sommairement le fonctionnement de la gare : « on a les escalators de part et d'autre à droite et à gauche de l'axe central du hall pour accéder aux quais ». On remarque également que ses descriptions portent déjà sur l'ensemble du hall et qu'il en parle avec une vision globale : « de magnifiques structures en béton brut », « Le béton courbé est très très beau », « l'impression de lumière est partout », « c'est assez délirant et futuriste comme architecture ».

A est donc dans une vision globale lorsqu'il appréhende l'espace du hall.

A étant le professionnel, sa vision globale et sa facilité à se projeter dans l'espace pourrait donc s'expliquer par son expérience. Nous verrons si cette hypothèse concorde avec les autres parcours.

A priori, ce n'est pas non plus la nécessité de trouver son chemin qui a poussé A à comprendre le fonctionnement de la gare. En effet, à ce stade, sa mission n'étant que de trouver la billetterie, c'est de sa propre initiative qu'il analyse les différents accès aux quais.

Cependant, ce n'est que lorsque A doit chercher le Relay qu'il décrit les formes et emplacements répétitifs des points commerciaux disposés de part et d'autre du hall : « Toutes les boutiques en fait ont leur entrée cintrée en demi-cercle et saillante par rapport au plan de circulation ce qui fait qu'elles sont toutes très facilement repérables ». Ici, on pourrait donc penser que c'est la nécessité de trouver un magasin en particulier qui a poussé A à examiner où se situent les commerces et comment ceux-ci fonctionnent dans le plan de la gare.

C'est donc très rapidement, alors qu'il n'a parcouru que la première travée de la gare, que A s'est imprégné de la façon de fonctionner de l'espace. Il en possède alors une vision claire et globale. Lorsqu'il cherche le point chaud, il n'a donc pas d'inquiétude : « A mon avis ça doit être très facile à trouver puisque de toute façon ils sont forcément à droite ou à gauche. Le plan est d'une telle simplicité qu'il n'y a pas possibilité de se tromper ». Egalement, lorsqu'il doit trouver le bon quai, ses yeux trouvent directement les télévisions d'informations et il se dirige tranquillement vers le bon quai.

A la fin de la visite, lors de son retour dans le hall, sa réflexion va même plus loin puisqu'il semble être familier avec l'espace et tente d'expliquer ce phénomène par son architecture : « le fait de répéter sur 7 ou 8 travées le même système constructif crée une homogénéité, une accoutumance, on est de suite familiarisé avec le bâtiment, on pense le connaître déjà, puisqu'on connaît déjà la forme des entrées des escaliers, la forme des entrées des escalators, la forme du plafond. C'est cette succession d'éléments répétitifs qui crée la familiarité et l'accoutumance ».

## 2 Cas de B

A l'inverse de A, B semble avoir une vision séquentielle des événements lorsqu'il est question de l'orientation dans l'espace.



A trois reprises lors de l'orientation, B explique sa facilité de mouvements car le « plafond est bas ». En effet, cela lui permet de trouver plus facilement les informations par le regard : « le plafond semble plus bas (vs Bruxelles) donc moins l'impression de devoir regarder en hauteur pour trouver les indications ». B cherche donc directement les informations écrites afin de s'orienter. Ce fait est très marquant dès la recherche de la billetterie. Dans ce premier cas, le fait marquant est qu'étant écrite en anglais, B a eu un moment d'hésitation : « je dirais que c'est peut-être à gauche là au "travel cent.." ».

B opère de la même manière pour trouver le point Relay : « alors, où c'est qu'il est le journal. A ben il est là le journal! il est tout de suite à droite, en entrant. ». B cherche à lire les indications. Cependant, lors de cette étape, B prend conscience de l'uniformité des points commerciaux dans le hall de la gare : « ça forme entre chaque courbe des petits recoins où il y a des boutiques, ça donne envie de se mettre dans un des recoins qui t'es proposé à droite et à gauche ».

A ce stade, B élargit donc sa vision d'une boutique à l'ensemble des boutiques disposées dans le hall.

Cependant, lorsque B doit alors chercher le point chaud, il se met à décrire toutes les boutiques, à droite et à gauche, devant lesquelles il passe. Cela lui semble néanmoins facile à trouver et son explication reste le fait que le plafond est bas et donc les informations directement visibles et lisibles.

Ce n'est que lorsque B doit trouver le bon quai que l'on se rend vraiment compte de la dimension séquentielle de son approche. Il n'a pas de difficulté à trouver l'information sur le numéro de la voie à trouver mais plutôt à situer les voies : « euh 4, c'est la voie 4. Ben alors là on est dans les 8 et les 9 donc je pense qu'on l'a dépassée. 6 et 7. Donc ça doit être en face 4 et 5? Non. Non non. C'est toujours 6 et 7. Et oui! Ils filent les trains, ils arrivent d'un côté et ils vont vers l'autre! Ah ben là je pense que c'est là et on les a les mêmes de l'autre côté. »

Sa vision séquentielle l'a donc induite en erreur. En effet, B soit n'a pas pensé que cette gare n'était pas une gare terminus, ce qu'il aurait dû remarquer depuis le parvis, soit au moment de chercher son quai, il n'a pas réfléchi à ce qu'impliquait une gare en sous-sol. Dans les deux cas, B n'avait pas de vision globale concernant le fonctionnement de la gare.

Cependant, cela lui a permis de comprendre alors son fonctionnement : « alors d'un côté on a les escaliers, pour les personnes qui veulent faire un peu de sport, après une journée de bureau. Et puis t'as les escalators ce qui est très bien. »

B agit donc de manière séquentielle. B n'étant pas un professionnel, cela pourrait valider l'hypothèse d'un manque d'habitude ou d'habileté à se projeter dans l'espace.

De plus, sa description par étape du fonctionnement de la gare pourrait s'expliquer par le fait de devoir trouver son chemin. En effet, ici B ne lit pas l'espace du point de vue de son fonctionnement de manière spontanée. Il le fait car il doit en comprendre le fonctionnement ou parce qu'il doit trouver son chemin : devoir trouver le bon quai l'a obligé à comprendre le fonctionnement de leur accès.

Cependant, une fois ce travail d'orientation et de compréhension de l'espace, B semble trouver cette gare lisible, alors même qu'il eut du mal à la lire. En effet, lors de son retour

dans le hall à la fin du parcours, B nous dit : « il y a une trame, qui te permet d'être sur la voie centrale. [...] on dirait comme une pompe, un cœur qui part du fond des pieds jusqu'à la tête, par l'ascenseur, et qui permet de desservir les différents quais, c'est beaucoup plus comme un livre ouvert, ça se lit beaucoup mieux cette gare au niveau de son fonctionnement que les vieilles gares. Parce qu'en face t'as les escalators, de l'autre côté dans le même axe tu as les escaliers, et au milieu t'as cette pompe qui te permet de profiter de l'ascenseur. »

B ne semble donc plus du tout perturbée par l'orientation, et développe désormais une vision global qui lui permet une meilleure lisibilité de l'espace.

### 3 Cas de C

C trouve directement la billetterie. Il remarque le fait que c'est écrit en anglais mais cela ne le gêne pas.

En sortant, il remarque directement le point Relay aussi.

Nous sommes donc dans une vision séquentielle mais cela provient peut être du fait que C n'a pas eu à se poser de questions, seulement à poser ses yeux sur les points commerciaux.

Cependant, c'est alors qu'il remarque l'architecture particulière de la gare qui selon lui aide à sa lisibilité : « du fait que ça s'ouvre et que ça se referme vers le restaurant, ben ça t'appelle vers le restaurant [...] tous les autres magasins après sont pareils. Il y a juste le restaurant et la billetterie qui sont mis en valeur comparé aux autres [...] par contre t'es guidé vers les quais, c'est le même système que pour le restaurant à l'entrée. »

C prend donc conscience d'une architecture qui le guiderait vers les quais. Outre le fait que son ressenti n'est pas tout à fait le même que pour A et B : les autres ont plutôt été attachés aux formes des boutiques cintrées alors qu'au contraire C les trouve moins lisible : « je ne me sens pas happé », la concordance avec A est dans le fait de noter une régularité dans l'architecture qui dirige vers les quais.

Un peu après, C décrit : « ah en fait c'est hyper simple de se retrouver dans cette gare. Les escalators toujours du même côté, les escaliers toujours de l'autre côté et avec ce mouvement de la dorsale qui te guide à chaque fois, à gauche à droite. Puis les ascenseurs au milieu qui te donnent un point de repère en face de chaque quai. Tu sais qu'il y a un quai au-dessus de chaque. Et que donc t'as juste à avancer en face et t'auras les escaliers. ».

C prend donc conscience de la régularité du plan et du fonctionnement global de la gare.

Nous sommes donc passés d'une vision séquentielle à une vision globale.

### 4 Corrélations et différences entre les usagers

Le lien que l'on peut faire avec A est que C se sert également des formes et des volumes même de l'espace pour comprendre le fonctionnement de la gare. Leur expérience dans l'architecture semble donc jouer un rôle important dans la lisibilité. A l'inverse, B aura plutôt

tendance à regarder des informations écrites pour se repérer, mais cela ne l'empêche pas de qualifier les volumes et les formes qu'il observe. Seulement, ce n'est pas son point de repère pour s'orienter.

Par contre, C étant novice en architecture, cela peut expliquer sa vision séquentielle au début. Un temps d'adaptation plus long lui semblait nécessaire afin de se projeter réellement dans l'espace que pour A.

Concernant la disposition des bancs et des écrans d'informations autour des ascenseurs afin de libérer les espaces latéraux pour la circulation des personnes :

A remarque rapidement cette disposition particulière, alors qu'il parcourait le hall pour trouver le point chaud : « on a un ascenseur central à chaque travée qui mène aux quais, avec des écrans d'informations, avec des bancs pour s'asseoir ce qui est très agréable puisque tout le monde est assis en cercle autour de l'ascenseur ce qui est original et ça dégage toute la place au centre. La fluidité du trafic piéton-passager est quand même exceptionnelle ».

B et C ne font pas attention à cette fluidité dans la première partie du parcours. Ce n'est que lors du retour dans le hall, à la fin de la visite, que cette particularité est décrite.

Pour B, cela passe surtout par le fait que les gens ne semblent pas stressés. Pour expliquer cela, B parlera plus du côté fonctionnel que de l'architecture (ce que faisait A) :

« Moins de personnes dans les allées centrales, beaucoup plus en attente, donc moins en recherche, moins en speed. T'as l'impression que quand ils rentrent à la gare, comme il y a le point de tickets à l'entrée, ils sont déjà cadrés donc ils savent s'ils doivent speeder pour aller sur le quai ou s'ils peuvent se poser et attendre. Il y a beaucoup moins de stress »

« À chaque ascenseur tu sais qu'il y a des info au niveau télé. Donc tu peux te poser sur le coté, en dehors de l'allée centrale, pour pouvoir regarder ta télévision et avoir tes informations. ça permet d'avoir l'espace aux autres de passer. T'es pas obligé, parce que moi j'avais loupé les tickets, de regarder où tu vas, qui c'est qui vient vers toi, etc. t'es beaucoup plus décontracté. »

B remarque donc la disposition particulière des écrans d'informations afin d'expliquer le comportement des gens, alors que A fit le cheminement inverse, il remarqua d'abord cette disposition puis observa une bonne fluidité du passage.

Toujours dans la phase de retour dans le hall, C remarque également que les gens ne semblent pas stressés mais ne donne pas d'explications : « tu retrouves les gens qui attendent dans la gare [...] ils ont l'air bien les gens sur leurs petits bancs, à attendre. »

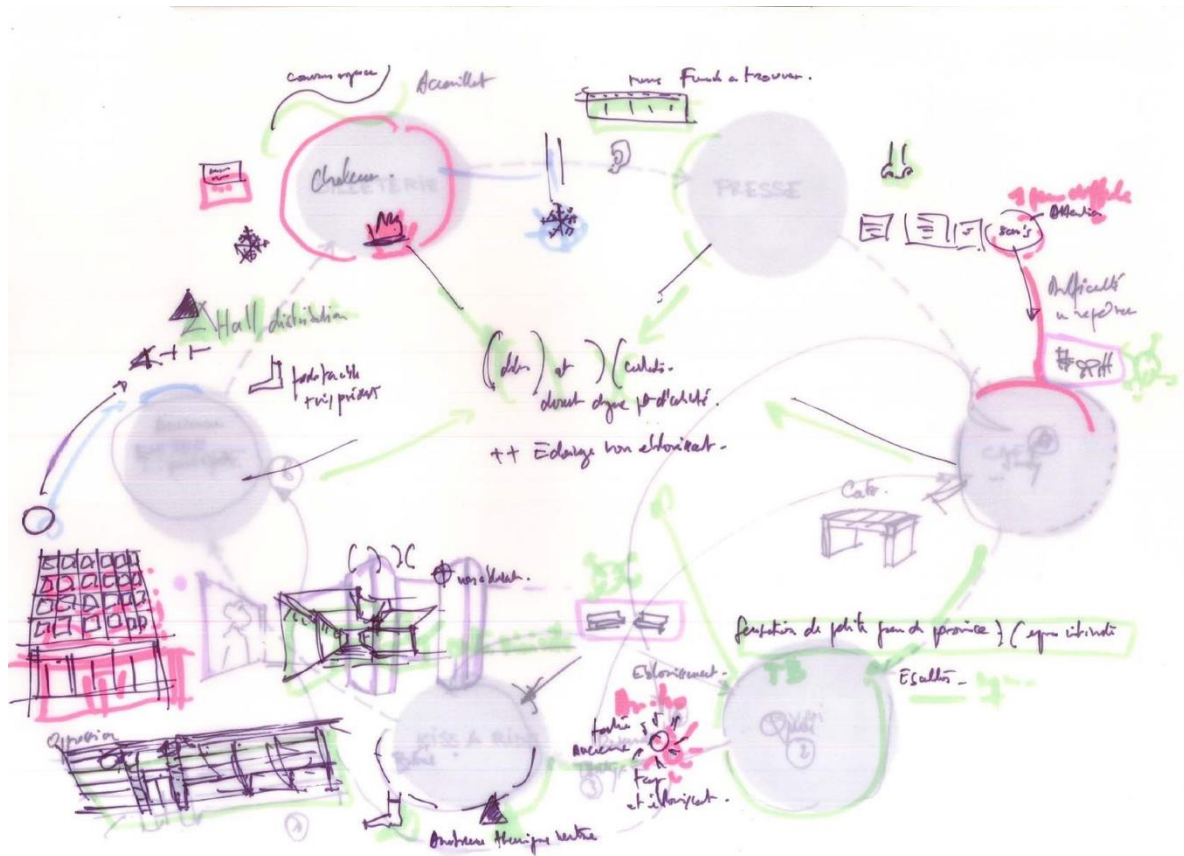
A décrit donc ce phénomène avant B et C. Cela peut s'expliquer par son expérience professionnelle. En effet, A analyse la disposition de ces mobiliers particuliers puis en déduit et observe le trafic fluide. Alors que B et C observe tout d'abords le comportement serein des passants. B n'analyse pas un trafic fluide mais une absence de gêne. Cela montre également qu'il s'attache plus au comportement vis-à-vis d'autrui de l'espace public de la gare. C'est alors qu'il cherche une explication à cela à travers les fonctionnalités de la gare. Le cheminement est donc inverse à celui de A.

Le fait que B et C observent cela à la fin du parcours provient peut être également du contraste vécu lors du retour dans le hall. En effet, la perception de ce hall est modifiée, ou amplifiée, du fait que l'on vient d'un espace où l'agitation était plus intense (les quais, le kiss & ride). C décrit : « ça me rassure de venir ici. Un sentiment rassurant comparé au train, la voiture,... ça va mieux. ». C décrit bien ce contraste. B également, mais sans connotation négative sur ce qu'il a vu précédemment : « et toujours cet esprit de lumière, de coque, d'enveloppe. Quelque chose de protecteur. ».

On peut donc supposer que ce contraste a exalté ce sentiment de passant serein et a donc poussé à le remarquer. Car en effet, l'espace et ses usages n'ont pas réellement changé entre le début et la fin de la visite. Ce sont les points de vue des observateurs qui se sont modifiés, enrichis de ce qu'ils ont vécu avant.

# Annexe : 13 Production des usagers : Calques superposés sur schéma issus de l'auto-confrontation à la gare Bruxelles-Midi

## 1 Cas A








## Annexe : 14 Trame d'entretien utilisée lors des entretiens finaux avec les usagers

Une fois les parcours, auto-confrontations et entretiens réalisés sur les deux terrains, nous demandons aux usagers de comparer les deux gares visitées. Cet entretien libre, sans support, nous permet également d'engager une discussion sur ce que représente une gare selon eux, et plus précisément une « gare de qualité ». Ce qu'elle est, ce qu'elle devrait être et s'ils ont des exemples de gares qu'ils apprécient pour leurs qualités d'espaces publics et/ou d'ambiance(s).

1. Pourriez-vous comparer les deux gares que vous avez visitées, en termes d'ambiances et d'espaces ?
2. Qu'est-ce qu'une gare selon vous ? Qu'est-ce qu'elle représente ou devrait être ?
3. Avez-vous une gare que vous appréciez en particulier, en termes d'ambiances et/ou de qualité d'espaces publics ?

# Annexe : 15 Retranscriptions des verbalisations enregistrées lors des parcours commentés à la gare de Bruxelles-Midi de chaque usager.

## 1 Usager A : architecte, 55 ans, homme

SEQUENCE	retranscriptions du parcours
 <p>Entrée</p>	<p>Alors la façade vue depuis le passage piéton c'est quand même très abrupte, très rigoriste, ce n'est pas très enthousiasment, donc on va rentrer.</p>
<p>Hall principal_</p> <p>jusqu'à la billetterie</p> 	<p>Le hall bien éclairé, y'a pas de problème. Bon ou sont les, les guichets pour les tickets, distri-banque, les rainures podotactiles, paillasons, tous les panneaux d'affichages, c'est bien fait, là y a pas de soucis.</p> <p>Régional, donc, faut que je regarde.. Pour quelle destination ?</p> <p>Donc Guichet trains nationaux, bon, alors.. On va, soit on va au point d'information qui est juste là pour demander où c'est. Parce que ça sert à rien de se balader dans toute la gare si on sait pas exactement où on va. On va attendre un petit peu... parce qu'en fait c'est 'billet nationaux', c'est marqué, c'est bon. C'est écrit trop petit quand même, pour les gens d'un certain âge, à mon avis.</p>
<p>Billetterie</p>	<p>Alors, 'billets nationaux' c'est là, y'a pas de guichet, c'est que des tickets. Alors là, y'a quoi, billet nationaux, heu donc la oui, la y'a des guichets, donc c'est ici, mais c'est vrai que l'utilisation bon c'est peut-être à améliorer.</p> <p>Par contre c'est surchauffé ici !</p>





Hall principal -  
jusqu'au Relay

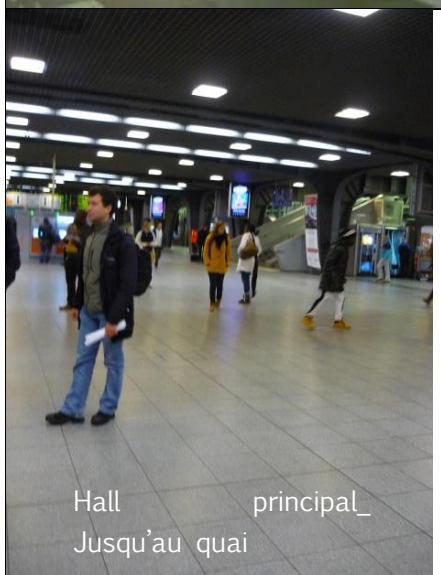
Alors maintenant qu'on a le ticket qu'est ce qu'on fait ? bon alors vendeur de journaux, donc normalement... alors c'est vrai que c'est pas très apparent parce que comme y'a tous, tous les escaliers d'accès, escalator d'accès au quai qui font écran il va falloir aller circuler dessous pour avoir un meilleur visuel, donc on va suivre les bandes podotactiles, c'est fait pour, je pense. Alors, donc, voilà, on y voit un peu mieux la fleuriste, presse ben c'est en face, impeccable. Donc la aussi c'est bien éclairé, la structure métallique est mise en valeur et on se rend compte qu'on est dans une ancienne gare qui a été remanié, qui est assez sympa. Par contre, dès qu'on quitte le grand hall on entend plus ce qui se passe. Il y a l'horloge, c'est très important pour pas louper le train.



Hall principal-  
jusqu'au Sam's

Au Sam's café ? Alors moi je connais pas du tout ici donc le Sam's café ça va pas être évident à trouver. parce que les, les .. wahou, Sam's café, comment on fait ? soit il faut que l'on se renseigne, pour aller vite, parce que, faire le tour de tous les... trop compliqué.

Le sam's café, il est quand même ici à ce niveau ? y'a pas besoin de monter ? Alors, tout ce côté c'est dédié a la vente de billet donc y'a pas de café, très certainement. [est retourné dans le hall principal] Donc ce n'est pas du bon côté, donc c'est la bas. ah oui, je le vois d'ici, c'est écrit en jaune. C'est tout petit. Il faut le voir quand même... bon ben une fois qu'on sait où il est, on l'a repéré, c'est bon quoi. Ça va c'est spacieux, bon le fait que ce soit peint en gris, presque anthracite, ça met en valeur la lumière. C'est vrai que ça fait une ambiance un peu plus feutrée, ça prend moins la vision et ça dilate un peu l'espace effectivement, on a de l'amplitude en largeur c'est vraiment bien, y'a pas de soucis. Et d'ailleurs y'a pas mal de monde et on ne penserait pas que... on se sent pas serré quoi. donc on a 'securirail', qui rassure aussi, et sam's café c'est plein, donc il faut qu'on change de café, malheureusement y'a trop de monde.



Hall principal\_  
Jusqu'au quai

A Tournai ? whaou a Tournai, mais à quelle heure ? à 9h08 ? Tournai, donc heu... IC-11 et 11 c'est quoi ? c'est le quai ? parce que là ce n'est pas écrit en français par contre. IC ça veut dire quoi IC? et 11 c'est la voie ? donc là c'est la 8 donc 9, 10, 11 c'est la bas. c'est ça ?

ben ouais, bon se repérer quand on s'est déjà repéré dans des aéroports, on se perd pas dans une gare. Mais c'est vrai, que c'est bien qu'il y ait des téléviseurs, comme ça, tous les 50 ou 60 m. Donc le 11, c'est là. On prend l'escalator. Donc on a le choix, on peut y aller par l'escalier ou l'escalator. Donc moi j'ai ma petite douleur je préfère l'escalator. Voilà. La ici par contre il fait très froid, parce qu'on est en plein dans le courant d'air étant donné que c'est un espace non chauffé le grand hall qui est sous les quais et comme c'est ouvert par les escalators directement sur la voie, ben y'a un petit effet venturi, un courant d'air, qui fait qu'on ne regrette pas d'avoir mis l'écharpe.



Quai

Ensuite on change complètement d'ambiance, bon c'est vrai que là c'est le matin, et donc le temps est brumeux, pluvieux et donc la luminosité extérieure est pas beaucoup plus importante que la luminosité intérieure artificielle. Donc ça va. Alors du coup ce qui est marrant c'est que ça fait petite gare de province en fait quand on est sur le quai, parce que c'est à l'échelle humaine, on a presque envie de toucher les poutres en tendant la main. Donc c'est pareil, c'est confiné, c'est intimiste, est ce que c'est vrai aussi pour éviter de se prendre les averses sur le nez ? Du coup ça fait toute petite gare, ça fait pas grande gare internationale, voilà. C'est l'échelle humaine.



Escalier vers Hall secondaire

Bon ben là on est dans une partie plus ancienne, puisque la modénature du sol déjà change énormément, c'est des pavés carrés en ciment 30x30 et les appels à vigilance c'est des bandes jaunes peintes sur la tranche d'une marche.



Hall secondaire

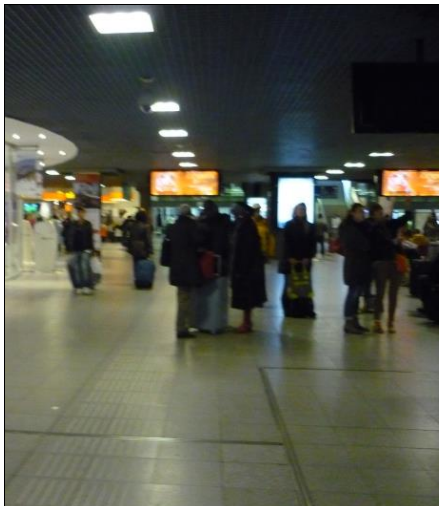
et là oui ouh.. Retour vers le futur. Donc là c'est le choc des cultures. donc on est dans un petit hall des années, je dirais, 40 30-40 maintenant, je pense que c'est très ancien, tous les murs sont peints en blanc donc ça contraste énormément, du coup ils ont mis la rampe de lumière, du coup c'est très très lumineux, beaucoup plus que dans la partie d'où l'on vient qui elle était en gris anthracite donc plus intimiste. Du coup là c'est ... on a l'impression que c'est trop lumineux en fait, je pense quelque part que c'est trop lumineux et c'est moins accueillant quoi.



Hall des Thalys

Donc ensuite on arrive sur une partie rénovée puisque là on a les escalators, du coup là aussi ça contraste assez bien avec la partie ancienne et la du coup à nouveau on revient à des lumières bcp plus tamisée bcp plus douce, bcp moins agressives en fait. Avec les sols gris, les plafonds à résilles qui permettent de baisser la hauteur du plafond, voilà. Et à nouveau, ben la, on est dans la partie la mieux rénovée je pense, puisque c'est les ascenseurs sont directement dans des cages de verre, donc qui restent apparent, on peut voir ce qui se passe quand on prend l'ascenseur, donc c'est assez sympa. La vieille structure métallique a été mise en valeur, y'a des socles inox tout autour avec appel à vigilance aussi pour que les mal voyant ne se cognent pas contre la structure, donc c'est assez bien fait. la bande podotactile est en plein dans l'axe donc là aussi c'est sympa, sans faire le moindre effort, on sait où on est, et le guichet Thalys il est pile dans l'axe du grand hall qui doit faire environ 150 m de long. c'est éclairé sobrement, les murs sont gris aussi, le sol est gris clair et y'a bcp de partie vitrée avec des panneaux d'information, avec de la pub, des distributeurs de boissons, des machines à café et tout ce qu'il faut aussi pour l'espace propreté puisqu'il y a un tri sélectif de





4 niveaux de sélection pour éviter d'avoir du désordre, c'est très bien.

Mon sentiment c'est que c'est confortable voilà c'est sympathique, en fait on a envie de prendre son temps. D'ailleurs il y a bcp de gens qui sont assis sur les parties accueil en face du guichet des... alors ça c'est quoi c'est l'Eurostar ? Non c'est le guichet du Thalys, le guichet central du Thalys. Alors il y a des belles publicités pour les chocolats, ce qui est normal.



Croisement avec le hall principal

Et on est revenu au Sam's café on a fait un petit tour. Bon y'a pas mal de personnes étrangères, on entend parler plusieurs langues, c'est rigolo. C'est cosmopolite en fait voilà, c'est le terme. Moi je qualifierais cette gare de cosmopolite. Les gens ont l'air d'être assez pressés, le pas est cadencé et ils avancent assez vite. Là on est dans la zone où l'on sent les odeurs de pizza et de cuissons. ça met en appétit un petit peu, voilà, ça sent très fort au niveau cuisine. et là a nouveau on est dans la.. alors là c'est l'entrée qui donne directement sur la place Horta et ... là a nouveau le courant d'air parce que les portes sont coulissantes mais y'a un petit courant d'air qui arrive de l'extérieur.



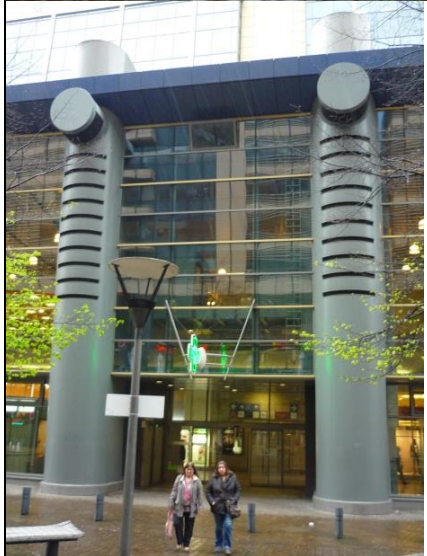
Galerie côté place Horta

Cette partie du bâtiment est aussi contemporaine. Avec une jolie façade en structure montée sur rotule façon Norman Foster puisque c'est directement le verre à verre, bord à bord, c'est assez sympa. La hauteur sous plafond est bcp plus grande que partout ailleurs, là on doit être à 6m50, 7m de hauteur sous plafond, donc on respire, il y a une aisance, un volume très sympa, l'éclairage aussi est extrêmement tamisé, donc il n'est pas violent, il n'est pas éblouissant, c'est ça qui est très important, contrairement à la partie des années 40 qu'on a vu tout à l'heure. Mais là aussi la dominante c'est le gris, c'est une couleur consensuelle, gris cendré, gris clair, pas trop foncé, et pas mal de parties blanches, mais en renvoi d'éclairage en fait puisque c'est des sous-faces de balcons, de mezzanines, tout est blanc, les menuiseries sont elles aussi grises, de même que les escalators sont gris habillés inox, donc voilà c'est des espaces assez neutres, donc du coup toutes les publicités, toutes les enseignes drapeau se détache énormément et on peut très facilement se repérer parce que c'est toujours, à hauteur au-dessus de 2m40 du coup on a même pas besoin de faire d'effort, on a juste à regarder droit devant et on voit toutes les enseignes, la pharmacie, esprit, la compagnie du chocolat, voilà, c'est toutes enseignes de drapeau au-dessus des passants, ce qui n'est pas idiot.

Du fait que tout est traité dans des camaïeux de gris et sobre, et bien les vitrines sont mises en valeur puisque les éclairages sont là pour donner juste une ambiance et pas pour lire le journal. Donc du coup on est attiré par les vitrines.



Dehors  
place Horta



Devant  
l'entrée

On sort la ? Le bâtiment en face de la gare est assez magnifique avec un système de petits barreaux de terre cuite sans doute monté sur des ossatures métalliques qui créent en séquençage et un rythme assez étonnant, étant donné que c'est le même élément répétitif et très tramé que ce soit horizontal ou vertical. C'est très très beau. c'est pas mal ça. je ne sais pas qui c'est qui l'a fait, ça ressemble à du Renzo Piano mais je ne voudrais pas dire de bêtises. Ah mais ça c'est pas mal aussi, alalala, il faut se reculer. Oualala. Oualala. Alors la façade de la gare. autant la façade de l'entrée qui était considérée comme l'entrée principale était austère et vraiment pas engageante, autant la façades sur la place Horta est tout à fait contemporaine et intéressante avec des panneaux de verres inclinés vers l'extérieur, avec des structures porteuses apparentes elles aussi inclinées et les entrées signalées à chaque fois par deux interprétations des colonnes mais qui en même temps doivent servir pour les traitements d'air puisqu'on voit les grilles au sommet, on fait une pierre deux coups, c'est assez original. c'est extrêmement linéaire et ça répond bien aux façades qui sont en faces et à tout le quartier en fait, car c'est bcp de verre et de métal. en plus c'est du verre qui je pense en traitement de surface est légèrement fumé, donc du coup on a par réflexion l'immeuble qui est en face qui se reflète dans la façades, qui est légèrement inclinée avec des ondolements, ça donne un effet étrange de lignes courbe qui répondent à la rigueur de la trame elle-même très très droite de la façades de la gare, donc c'est assez intéressant comme dialogue. du coup le fait d'avoir aussi mis la façade en surplomb, vers l'extérieur, ça permet de circuler à l'abri de la pluie, donc c'est ce qu'on va faire d'ailleurs, voilà, ça permet de longer la façade sans se mouiller, c'est quand même intéressant parce que la aujourd'hui il pleut. Et en fait c'est du béton, ce n'est pas du métal, j'ai été bluffé parce qu'en fait ça a tout à fait la forme d'une structure métallique. C'est intéressant, tous les sous bassement sont traités donc on sent que le bâtiment est posé sur quelque chose, sur un petit socle. Tous les pieds de poteau sont traités, habillés de bétons granités, qui a été surfacé.

Alors sur la grande porte, on a des totems cylindriques qui indiquent qu'on est bien à la gare Bruxelles-Midi. l'entrée est signalée par une petite structure en tressa je pense, de même que le grand pignon qui finit le bâtiment en fait, qui ferme l'angle. et il y a un grand auvent de protection, et tout le monde est réfugié dessous puisqu'il pleut.



Retour à l'intérieur et traversée du hall principal



Là on retourne, le hall est très très grand, très accueillant avec une grande mezzanine à l'étage et un magnifique garde-corps en inox. Donc les pad tactiles à l'entrée, pour pouvoir se renseigner, c'est très bien. Et donc il y a énormément de monde, effectivement. à nouveau les odeurs [pizza].

En fait les gens stationnent au centre, en fait ils se regroupent au centre du hall et les gens circulent à droite et à gauche. Acoustiquement c'est pas mal parce que on sent un petit brouhaha mais qui permet de se parler quand même, et l'ambiance est feutrée et malgré tout il ne fait pas froid dans le hall.

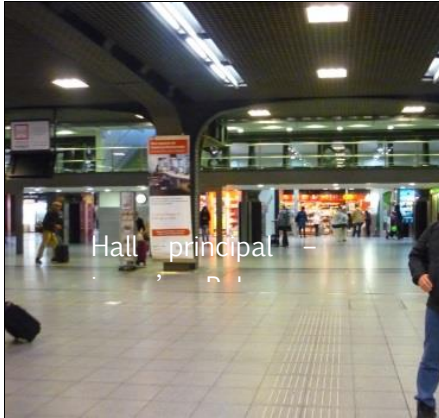
[Passe par la galerie latérale]

Les galeries, en fait, il y a une circulation haute qui fait qu'on a des plafonds assez bas. Donc les magasins sont sous ces plafonds bas, avec encore une différence de niveau dans la voie latérale qui en fait passe en plein milieu des magasins. En fait, c'est comme un grand centre commercial finalement puisque y'a tout ce dont on peut avoir besoin. Il y a aussi bien des magasins d'alimentations, des papeteries, des fleuristes, des restaurants, c'est une ville en réduction. C'est une petite ville en réduction, c'est assez sympa. Bien sûr il y a encore des travaux de maintenance, avec des nacelles pour changer les ampoules qui grillent. [Monsieur distribuant des réductions sur les sushis nous interpelle]. Bonjour monsieur sushi ! Super ! Ben justement on cherchait ça ! Et donc on est revenu à notre point de départ.



## 2 Usager B : non professionnelle, 58 ans, femme

SEQUENCE	retranscriptions du parcours
 <p data-bbox="252 638 335 667">Entrée</p>	<p data-bbox="660 432 1423 495">C'est laid. On se croirait en RDA avec les grands buildings là et les fenêtres toutes pareils. Bon, on rentre dans la gare ?</p>
 <p data-bbox="252 1084 512 1182">Hall principal jusqu'à la billetterie</p>	<p data-bbox="660 719 1423 1205">Bon, ils ont mis du violet, ce qui égaye un petit peu, c'est une partie moderne ça. Ça nous change. On va prendre le billet de train alors. Là il y a une borne qui indique le plan de la gare... mais pas où sont les billets de trains... Alors on va chercher en haut s'il y a quelque chose qui nous indique « tickets ». [Regarde en hauteur]. On peut prendre des photos ça c'est bien [photomaton]. Quand on veut prendre le train c'est bien. Ah il y a un point d'information, donc si jamais on ne trouve pas on peut y aller. Bon c'est grand hein, ça fait un peu couloir. Et les piliers en béton, enfin en ferraille, on se croirait dans l'ancre de la tour Eiffel. Maintenant pour supporter les rails et tout ça il doit en falloir. Ah les billets, on a les billets ! [a dépassé la billetterie]. Bon ce n'est pas très bien indiqué ! Ah ben si il y a un panneau mais il faut regarder en l'air, et si on regarde en l'air et ben on se prend des poteaux et des gens !</p>
	<p data-bbox="660 1440 1423 1532">Bon c'est comme toujours pareil : t'as 6 guichets et t'en a que 2 d'ouverts. Voilà. Bon, pas de point d'information, il y a personne.</p>



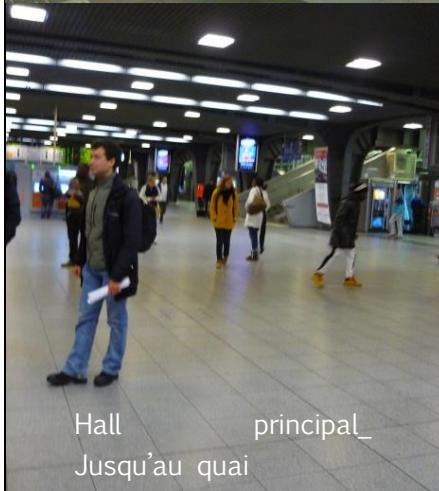
Hall principal

Ben là c'est en face. On va y aller s'acheter des mots croisés. Il y a une passerelle au-dessus. C'est gris quand même hein... c'est bas de plafond... Tu me diras quand on fait 1m50 ce n'est pas trop gênant ! Ils ont essayé de faire de la décoration moderne, d'habiller les gros piliers. Plafond moderne. Ah ! il y a toujours les mêmes horloges dans les gares ! C'est toujours pareil dans les gares. Même en France on a les mêmes horloges. Ils ont du faire un contrat et on en a créé pour 150 ans !



Hall principal  
jusqu'au Sam's

bon ben là ça rappelle un peu les aéroports... Le Sam's café tu me dis... en tous les cas on peut s'acheter une montre au cas où. On peut s'acheter des petites attentions au chocolat, 'la Belgique Gourmande'. Moi j'aime bien ça, ça me fait penser aux aéroports là. Mais je ne pense pas qu'on ait le même temps d'attente ici en gare que dans un aéroport... On n'a pas l'habitude de venir 2h avant le départ de son train. Par contre les gens des quartiers venir faire leurs emplettes pourquoi pas. Et beh, je le vois pas le café... Alors là, je dirais que si je n'ai pas un copain ou une copine à retrouver dans ce café j'irai dans un autre ! Parce que là si je regarde... [Cherche le Sam's café] le panneau il n'indique que des renseignements de gare. Ah ben voilà ! [Trouvé]. Encore faut-il savoir que l'emblème c'est un cheval ! ça c'est la culture de la gare avec ses poètes... [Regarde la statue de cheval].



Hall principal  
Jusqu'au quai

Gans à 9h55. Oh il faut se dépêcher ! Il est... 'L' je ne sais pas ce que ça veut dire... et '3' je ne sais pas ce que ça veut dire... Ah non c'est 'IC', non, alors c'est 'IC 11'. Et il faut qu'on se dépêche non ? IC là, c'est la voie ? Et ben apparemment 11. Et ben alors il faut remonter parce que 7, 8... ça c'est bien indiqué parce que même sans les lunettes je vois les chiffres. Donc quand t'as repéré qu'à côté c'est le mot 'voie' c'est bien indiqué. Les bornes d'incendie c'est bien en rouge là. Les poubelles c'est bien, on n'a pas ça en France ! Alors il faut que je continue... ça pue ! Ça pue quand tu passes devant les ouvertures de quai. Ça sent mauvais. Quand même les gens ils regardent à gauche, à droite, ils regardent en l'air. Alors on monte là. Par contre je n'ai pas vu les accès ascenseurs, pour les gens à mobilité réduite... je n'ai pas vu...



Quai

Ça c'est vraiment une gare : t'es en plein courant d'air ! Tu te cailles, ça pue... y a de la ferraille, toujours, et elle est grise. Ils ne font pas beaucoup d'effort pour décorer quand même, il faut mettre un peu de lumière et de couleur. Il y a même des fuites [il pleut]. Je ne voudrais pas m'y trouver en pleine tempête. Il y a des panneaux d'affichage, ça c'est pas mal. 'Ne pas embarquer' mais il n'y a pas le train donc tu m'étonnes ! Est-ce vraiment utile ? C'est quand même sale...



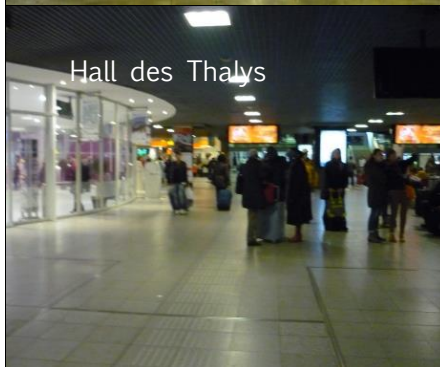
Escalier vers Hall secondaire

La rampe est jolie. C'est du cuivre.



Hall secondaire

Ouh mais là il n'y a personne là... on va dans la campagne... Ouuf [gêné par le bruit des hauts parleurs]. Ça résonne ! C'est affreux ! ouh que c'est laid, ça se dégrade ! Il y a des problèmes de construction je pense [murs dégradés par l'humidité]. Alors c'est trop fort ! Tu en prends plein les oreilles ! [Toujours les annonces vocales] les lumières sont hard ! T'as un panneau vert pomme là ! olala ! Tout le long du vert pomme ! [Négatif]



Hall des Thalys

Alors voilà, c'est la fameuse partie européenne. Les panneaux d'affichage à l'entrée des voies c'est très bien parce que c'est très clair et on se repère quand même. Ça doit être difficile de se tromper de voie si tu regardes. Ah t'as un ascenseur là non ? il est hors service... ah ça c'est bien, tu as des indications de WC... quand tu arrives tu as fait une heure de voiture peut-être et c'est la première chose que tu regardes. Par contre les publicitaires ils doivent payer un peu ! Là il y en a des publicités ! Et si j'appuie sur l'écran tactile ? [Face à une borne comme à l'entrée] Il marche bien. Oui ça c'est une bonne idée.

[Couloir]



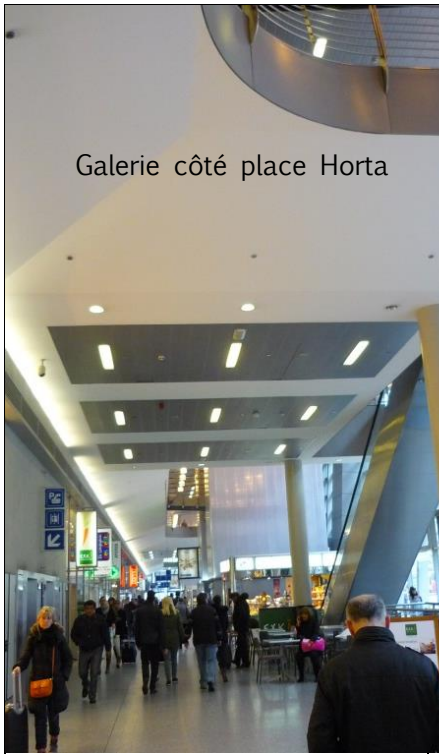
Je dirais que ce n'est pas trop mal ça... c'est gris bien sûr mais j'aime bien le plafond, j'aime bien la trame du plafond. J'aime bien cet arrondi très moderne, très visuel, avec les couleurs du comptoir qui sont très 'flâchies'. Ma foi ça je trouve ça très agréable. Les télés au-dessus avec des représentations d'hôtels sans doute, de sports-loisirs. Ça donne envie de partir en trains, de voyager. Bon ils nous ont mis des robots à l'entrée pour qu'on fasse le travail des gens... toujours agréable !



Croisement avec le hall principal

Non j'aime bien cette partie très moderne, avec accès au métro là-bas. Ah mais, on y est passé là ? Et oui mais quand on vient de la partie Thalys c'est beaucoup plus moderne et t'y est beaucoup plus attiré alors que quand on est venu de derrière, qui est sombre, bas de plafond et tout ça tu... tu ne remarques pas le plafond en fin de compte. Là le fait que ce soit moderne, ajouré, blanc, tu remarques beaucoup plus. Et qu'est-ce qu'ils boivent ! Il y a des cafés partout ! Tu peux faire des pauses à tout moment !

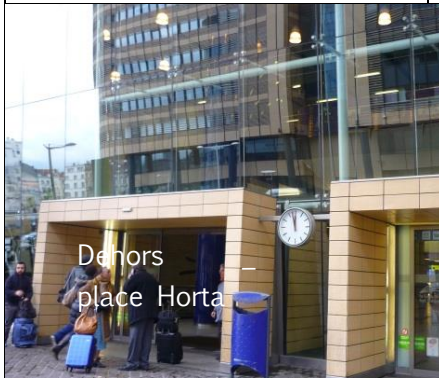




Galerie côté place Horta

[Hall de l'entrée Horta] Tintin, Célèbre belge ! C'est bien de mettre en valeur son patrimoine culturel. Oh c'est joli ça, tu vois la planche là de Tintin ? C'est un espace qui essaye de promouvoir la culture, de la bande dessinée. Ah oui tu vois ! C'est une gare qui est dédié à Hergé ? Parce qu'il y a la signature d'Hergé, le père de Tintin. Parce que là la signature elle est dans le mur, je pense sur le mur en béton... Mais bon, c'est bien !

[Galerie] Ah la galerie ! C'est là où on va pouvoir dépenser les sous ? 'Eurostar Terminal Arrivée' c'est bien ça quand tu es fatigué... les passerelles sont jolies là. C'est sympa les tirant là comme ça pour les tenir. Bon mais je pense quand même que l'architecte a eu besoin des ingénieurs. Voilà ça fait une partie aérée, ouverte, j'aime beaucoup. J'aime beaucoup la façade. La façade est jolie. Bien que les fenêtres soient de même dimensions, étant donné qu'elles sont horizontales ça ne fait pas la même impression que la vieille façade. Et ça là c'est quoi où le monsieur retire de l'argent ? C'est du granit ? Ah ben en bas aussi c'est du granit... ça doit être facile à nettoyer ça, un coup de jet d'eau et tout est propre. Ça aussi ça doit être pour cacher des gaines techniques ou des choses comme ça. C'est bien vu ça fait une harmonie. On va dehors ?



Dehors place Horta

Ah ben oui tu vois, c'est quand même beaucoup plus joli ici, franchement. C'est plus moderne. Ça c'est les bouches d'aération je suppose ? Ils ont su bien l'intégrer dans la façade, comme des piliers. C'est joli, moi j'aime bien cette façade. Elle est penchée ? Quand on est parti en croisière tu vois le Costa-Rica il était pareil. Tu vois là on dirait une proue de bateau, avec en haut les cheminées du paquebot qui sortent. On entendrait presque la sirène, mais c'est les klaxons. Le parvis est joli quand même. L'été, un brin de soleil, ça doit être agréable d'être ici. Tu ne dois pas avoir trop de voitures. C'est pavé, non c'est sympa. T'as une fontaine d'eau. C'est vrai que c'est un pays d'eau la Belgique. Les brasseries sont clin, ce n'est pas les pubs irlandais. Je regardais cette façade-là à gauche, très moderne. Alors ils ont mis des couleurs avec des informations dessus. C'est sympa ça. [Les 4 poteaux 'Bruxelles-Midi']. Ah ben voilà on revient à la façade où il y a Tintin. On aperçoit Tintin au travers les vitres. L'avancée est sympa, elle est impressionnante l'avancée. Ce qui est sympa c'est les vitres tu vois. Il n'y a pas de montant en bois, rien. Elles se jouxtent juste. Derrière on voit la structure des piliers c'est sympa ça, c'est moderne.



Retour à l'intérieur et traversée du hall principal

Donc là on reentre par le... Ah oui nous sommes allés sur la gauche tout à l'heure. Donc je peux prendre le métro, le tram j'ai tout. Tout droit, Thalys, TGV, il y a tous les différents trains qui desservent la Belgique. Ils disent même que c'est le couloir principal. Ben je ne comprends pas ce qu'il fait ce bonhomme anglais là... [Devant le hall de l'Eurostar] Ah oui ! Je n'avais pas fait le rapprochement ! Donc c'est l'Angleterre qui t'accueille, ben c'est bien fait. C'est grand, il y a beaucoup de bruit [chariot à roulettes], des gens qui parlent, le mec avec sa charrette. Il y a des gens qui attendent, il y a des gens qui discutent, il y a des gens qui regardent en l'air, qui sortent leur téléphone... Enfin tu sens que tous quand même ils ont une préoccupation dans la tête quoi, ils ont un projet, et ils ne regardent pas toujours où ils vont. C'est bien éclairé, c'est une gare qui



fonctionne jour et nuit ? Au niveau de l'éclairage c'est vrai que c'est bien éclairé, t'as pas de coin obscur, t'as une impression de sécurité. T'as des plots d'information qui sont quand même répartis tous les 200m ou 100m je ne sais pas. T'as beaucoup d'indications, sur la prise billets, des tableaux d'affichage. T'as des lieux où tu peux t'asseoir sans prendre un café. T'as des klaxons. Ah t'as aussi des caisses automatiques, t'es pas obligé de faire la queue aux guichets. Non c'est joli là tu vois ce premier étage là, qui donne accès au train. Nous on y est monté directement avec l'escalator, ok. Ah ben t'as des rues aussi. Non ! ça te situe par rapport à où tu es dehors ! ok !

### 3 Usager C : étudiante en architecture, 25 ans, femme

SEQUENCE	retranscriptions du parcours
 <p>Entrée</p>	<p>Bon déjà c'est cool parce qu'il y a une horloge, comme moi je suis toujours en retard je peux me dire « oh mon dieu il me reste plus que 2 minutes ! ». Les couleurs qu'il y a là, les poteaux [panneaux 'Bruxelles-Midi'], ça égaye un peu le gris terne du béton. En plus comme il fait tout gris aujourd'hui, c'est vraiment gris. La façade moi elle me fait pas rêver, donc moi j'ai hâte d'aller dessous, parce qu'en plus il pleut. Et tu peux y finir ta clope pile sous l'abri. Donc ça c'est chouette de pouvoir finir sa clope à l'abri. Donc là t'as des cendriers, c'est bien.</p>
 <p>Hall principal_ jusqu'à la billetterie</p>	<p>Donc ici déjà c'est plus chaleureux, le béton est plus travaillé. Même s'il est blanc, il n'est pas sali par la pollution comme à l'extérieur. Donc tu sens que tu rentres dans la gare même si les lumières elles agressent un peu les yeux, mais c'est peut-être parce que je suis un peu fatigué. Et là tu te dis « oh cool je rentre au chaud » mais il ne fait pas chaud du tout ! Un bon petit courant d'air, en plus tout est en métal... tout est... fin je ne sais pas, je ne trouve pas ça très chaleureux d'avoir un énorme couloir comme ça. Même si c'est fonctionnel tu vois, t'as les bancs, tout est hyper fonctionnel mais même les bancs sont en métal. T'as vraiment pas envie de t'asseoir. Moi ça ne me donne pas envie. Et là il n'y a plus du tout de couleur. Fin oui quelques trucs mais ... ça fait terne je trouve. Hyper terne. Alors, oui, je dois trouver les billets, c'est vrai. Attends les trucs ils devaient être à l'entrée, les panneaux... bon je les ai pas vu... on va continuer. Et on est retard ou pas ? Ah mais là il y avait le centre d'information donc j'aurais pu demander où c'était. Ah ben c'est là c'est à gauche ! 'NMBS Mobility'. Ok donc super on va acheter notre billet très bien.</p>
	<p>Bon déjà il n'y a pas trop de queue, ça, ça me rassure... bon l'entrée elle est vraiment petite, voilà on est obligé de laisser les gens sortir. Si t'es vraiment pressé, tu bouscules des gens. On va faire la queue, est-ce que les gens font la queue ou pas ? Ah ben déjà c'est plus chaleureux, il y a du chauffage, ça c'est cool. Voilà, j'ai acheté mon ticket, j'y vais. Sortie : même problème, les gens veulent rentrer, on se bouscule. Il y a des gens pressés. Voilà, l'entrée est beaucoup trop petite, ça fait peur.</p>





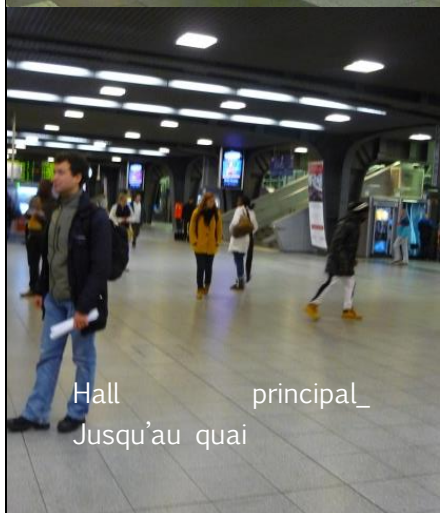
Hall principal -  
jusqu'au Relay

On va aller s'acheter des mots-croisés. Bon je vais aller en face hein ! Allez, pas de panique, on va aller s'acheter des mots croisés en face. Ah il y a une madame qui distribue des trucs pour les sushis. Donc je vais aller acheter mes petits mots-croisés. Alors là la dame devant nous elle galère avec ses valises, la pauvre [pour entrer dans le Relay]. Donc là je pense qu'il fait aussi plus chaud à l'intérieur. Mais du coup quand on est ressorti [de la billetterie] ça donne encore plus l'effet de froid. Ça donne encore plus l'effet de froid quand tu ressorts d'une des petites boîtes chaudes. Ça c'est cool les petites horloges un peu partout.



Hall principal-  
jusqu'au Sam's

Le Sam's café... Ok donc là je cherche une borne d'information ou un plan de la gare... [Est retournée dans le Hall principal alors que les autres sont restés sur le couloir secondaire] ah il est là-bas le Sam's café ! Et oui il est juste en face de nous ! Ça c'est chouette les petites boutiques sur les bords, j'aime bien. Je ne sais pas ça rend... je ne sais pas quand t'attends au moins tu peux te balader, fin même si tu n'achètes rien, juste regarder les vitrines, penser à autre chose. Fin même si moi j'aime bien m'asseoir et regarder les gens passer, mais c'est agréable. Mais là tu vois ça me donne même pas envie d'aller là-haut [passerelle du premier niveau], parce que je pense que t'as l'impression d'être écrasé. Parce que là encore ça va, mais vu d'ici... peut-être que quand t'es à haut tu te sens bien, mais vu d'ici ça a l'air hyper bas, avec l'entrée où il faut que tu te faufiles pour aller sur les quais... ça me donne pas trop envie. Les gens ils n'ont pas l'air très pressés dans la gare. Oh il est cool le zèbre, je n'avais pas vu ! Enfin non, le cheval habillé en zèbre.



Hall principal\_  
Jusqu'au quai

A Gans, ok, 10h55 ! Mon dieu on est pressés ! Quai n°13, on y va ! Par là, 7, 8, ok... 7,8 donc c'est un peu plus loin vers là où on était. 12 je vois 11... ça va on y est presque. Ça par contre c'est cool que ce soit large parce que tu ne bouscules pas les gens. Il y a des gares à Paris où tu te bouscules, là au moins t'as la place. C'est bizarre les gens ils ne sont pas pressés. Ils sont tranquilles. Et là regardes tous ces pauvres gens qui attendent debout... ça manque de sièges. Ici on rajouterait bien une petite rangée de sièges. 13, voie 13 ! Bon là je me sens obligé de relacer mon manteau parce qu'il y a un courant d'air dans l'escalator ! ça me gèle le sang... ben là les petites lumières elles sont un peu inutiles mais peut-être que la nuit c'est bien de ne pas avoir son petit escalator dans le noir... mais là pour l'instant...



Quai

Mais ma foi quai classique mais on est abrité, donc c'est cool quand il pleut en Belgique. Mais en même temps ce n'est pas très agréable. Je ne viendrai pas ici attendre mon train, je l'attendrai en bas. C'est peut-être pour ça que les gens attendaient en bas. Et voilà, là les gens qui se gèlent en attendant leur train. En plus il a du retard. J'ai froid, et ce n'est pas un espace où j'ai envie de rester. Mais en même temps si je dois attendre 5 minutes ici ça ne me dérange pas non plus. Mais ce n'est pas très gai avec le bâtiment derrière...



Escalier vers Hall secondaire

Donc là ça fait un peu peur, tu viens d'arriver à Bruxelles, les escaliers sont défoncés, il y a la peinture qui tombe, même le placo. Il y a tout qui tombe. Ce n'est pas très rassurant. T'arrives en bas, t'as ta valise, et il y a une grosse flaque d'eau. Super ! T'as tes petites ballerines et tu te dis que tu vas te mouiller les pieds.



Hall secondaire

Le plafond, pas très accueillant non plus... Là ne plus il n'y a personne ! Je me dis que je n'aimerai pas me retrouver ici toute seule la nuit à chercher sur quelle voie je dois aller prendre mon train ! Parce que même si je ne suis pas de nature peureuse, je ne me sentirai pas à l'aise. Là ça va, je me dis juste que ce n'est pas joli mais on y va, mais la nuit je pense que je n'aimerai pas venir ici prendre mon train avec les bouts de mur manquants, le plafond... et toujours les mêmes lumières agressives.



Hall des Thalys

[Transition avec Hall Thalys]

Ça c'est cool le petit escalator pour les valises. Mais par contre, sur tous les trucs de train là il n'y avait aucun escalator [hall précédent] et même pas de petit range valise et ça quand tu as toutes tes affaires... et là ça change complètement. La gare elle est trop propre, tout est nickel. Même le sol est plutôt propre, tout est travaillé... oui je ne sais pas tout est net... comme si ils n'avaient pas rénové l'autre partie, après je ne sais pas si elle a été rénovée mais ça donne une drôle d'impression.

[Hall Thalys jusqu'au croisement avec hall principal]

Ben là t'arrives, si je ne te suivais pas je n'aurai aucune idée d'où aller... je me demande où je suis ? Par contre c'est assez calme... Enfin dans la gare, quand on attendait dans le café, quand un train passe au-dessus, on a l'impression d'être dans la seconde guerre mondiale, enfin je me dis que ça devait être comme ça, ça tremble, t'as ton siège qui tremble, t'as tout qui tremble... alors que là, tout est calme... ah une salle d'attente, c'est cool ça aussi. Ça doit être encore plus calme dedans. Et pas de bruit, c'est agréable. Mais en même temps je trouve qu'il



y a trop de pub, parce que du coup je ne vois que les pubs et ça me perturbe, surtout quand tu cherches, et encore là je connais les panneaux que je dois chercher, mais il y a trop de pubs.

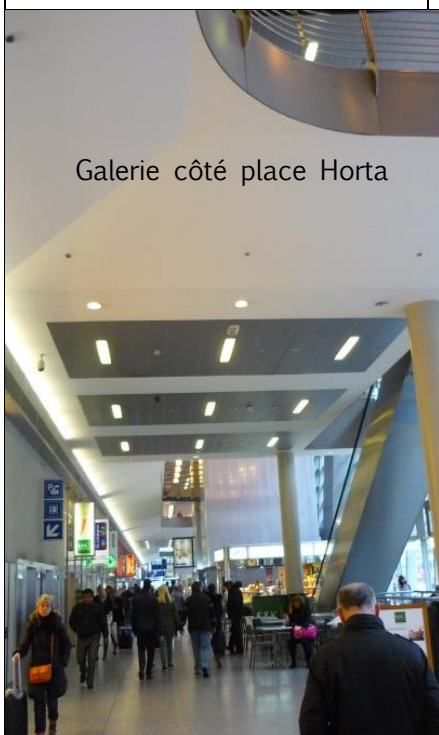


[Hall principal]

Là on croise des gens un peu plus pressés, parce qu'ils viennent d'entrer dans la gare, ils ne savent pas trop où ils vont... Mais je ne me suis pas fait bousculer...

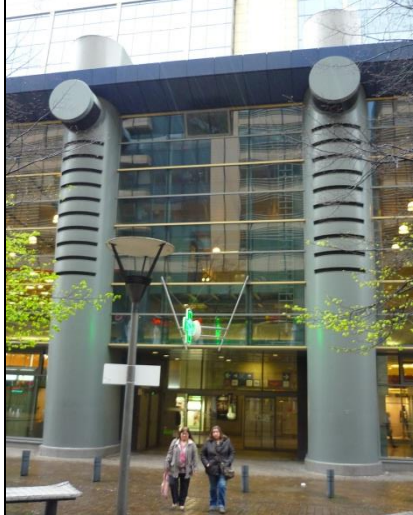
[Hall de l'entrée Horta]

Ah on est en Belgique, il y a Tintin. Ah là cet espace par contre j'aime bien. Avec les grandes vitres et le fait que ça s'ouvre aussi. Ben je pense que si je devais attendre quelqu'un je me mettrais ici. Enfin, si je devais attendre quelqu'un longtemps.



Là on arrive dans la galerie marchande et ça fait pas du tout comme la gare où on était là-bas [seconde travée marchande dans le hall principal], où c'était gris, où le plafond était beaucoup plus bas, où t'avais plein de trucs métalliques comme la structure était visible, que ce soit les boulons, les plaques en métal perforé... et du coup t'avais plein de détails qui te sautaient aux yeux. Alors que là, le plafond il est lisse, enfin t'as toujours plein de détails mais c'est beaucoup plus lisse, beaucoup plus net. Ben là j'ai vraiment l'impression d'être dans un centre commercial et c'est un truc que je n'aime pas mais c'est plus positif qu'avant, que la dorsale, je préfère quand même. Déjà c'est plus clair, t'as les grandes vitres sur le côté alors que là-bas on était vraiment dans le sombre, c'était bas de plafond, les petites percées de vue que t'avait c'était vers l'accès aux quais et t'avais juste un rai de lumière. Alors que là t'as des grandes vitres qui s'ouvrent sur la ville et c'est plus calme. Parce que là-bas t'as envie de sortir du coup tu marches, alors que là non... je n'ai pas envie de rester au milieu quoi [hall principal].





Alors ben là je suis contente d'être sorti parce qu'il y a des petits arbres devant, les bancs qui ne sont pas alignés, avec les petites fontaines... il y a le bruit de l'eau, on entend le bruit des fontaines, t'as plus le bruit des valises qui roulent, des trains qui passent... c'est apaisant cette petite ruelle. Mais par contre je ne sais toujours pas où est le Kiss & Ride, il n'y a pas de panneau, il n'y a rien. Et ce côté-là de la gare je préfère aussi, comparé à l'autre. Mais par contre, ça ressemble plus à un centre commercial. Il n'y a pas de panneau 'gare', il faut connaître ou arriver d'un autre côté. En même temps il n'y a pas de bus qui te dépose là, il n'y a pas de métro, donc si tu viens ici je pense que tu connais, donc c'est moins dérangeant. La façade est plus ouverte et moins grande aussi, moins haute. Là je vois les passerelles et je me dis que ça doit être cool dessus parce que t'as vu en dessous, t'as vu devant et c'est assez libre alors que l'autre tu te sentais moins bien. Et même ben là t'as une vieille échelle et tu la vois maintenant mais si tu passes juste tu ne la vois pas parce qu'il y a des petits reflets sur la vitre. Mais en même temps maintenant je remarque que c'est une allée hyper ventée, on est en plein dans un courant d'air, donc je ne sais pas si c'est très agréable quoi. Peut-être l'été quand il fait hyper chaud... Mais là non pas trop... Même les poteaux sont stylisés, ce n'est pas juste des poteaux. Enfin, je ne sais pas, je trouve qu'ici il y a une attention qui est portée à cet espace alors que de l'autre côté c'est juste ils ont mis un auvent pour accueillir les gens, pour dire « ok maintenant finissez votre clope et rentrez dans la gare ». Et même ce n'est pas du béton partout, là on a des petits pavés en pierre, là t'as les blocs, t'as le métal... je ne sais pas c'est plus travaillé. Et puis comme il n'y a des cafés en face, tu sens que t'as un endroit où les gens ont le temps et vont prendre un café avant de prendre leur train. Ce n'est pas un endroit comme la sortie de métro et l'arrêt de bus où là t'es pressé et t'as que du passage rapide. Ici c'est plus apaisant cette partie de la gare.

Ah ben là déjà maintenant qu'on sort de l'allée on commence à réentendre le bruit de la circulation. Ah je n'avais pas remarqué que les poteaux c'était pour dire qu'on était à Bruxelles-Midi. Ça devait être écrit aussi de l'autre côté. En haut je ne sais pas pourquoi ils ont mis des trucs transparents parce qu'on est quand même en plein dehors et ce n'est pas comme si on manquait de luminosité [auvent transparent]. Et à la place t'as de la mousse, du coup ça fait un peu dégueu. T'as des grandes vitres, t'as les mêmes vitrages, mais en même temps les portes elles sont super bien indiquées, tu ne te demande pas où ça s'ouvre. Le fait d'avoir ce petit truc là [encadrement de porte en surplomb], tu ne te demande pas par où je vais, comment je rentre... direct t'arrives ici tu sais où tu vas et en plus tu rentres, t'as direct les trucs de trains affichés, t'as pas d'autre publicité.

Retour à l'intérieur et traversée du hall principal



Voilà, reentrons. Ben alors là direct ça paraît plus austère, je ne sais pas pourquoi, que l'extérieur. Moi je resterai à l'extérieur. Mais pareil on retrouve le calme qu'on disait tout à l'heure, alors qu'il y a du monde. Si tu fermes les yeux, c'est calme. Et là plus on avance, plus ça paraît... Tu vois on retrouve ces grilles, c'est petits quadrillages-là qui ne me donnent pas du tout envie, la grosse caméra de sécurité en plein milieu. Et même là le gros panneau noir, enfin si de l'autre côté ça doit être écrit, mais je trouve que ça fait une rupture dans la vue. [Grand panneau d'affichage des trains en hauteur sur la largeur du hall]. C'est ce que je te disais, t'as pleins de petits détails qui ressortent de partout... déjà c'est bizarre parce que tu rentres par-là [derrière nous] et pour aller voir tous les trains [affichage], t'es obligé de venir jusqu'ici, de te retourner sur ce que tu viens de faire pour pouvoir lire bien. Je l'aurais mi dans l'autre sens. Et là par contre il y a plus de bruit. Ah ça dépend des moments... Je pense que ça dépend des arrivées de trains. Quand il n'y a pas de train qui arrive les gens sont calmes et ils attendent. Alors que là t'as un train qui vient d'arriver, du coup t'as des annonces qu'il n'y avait pas avant, du coup t'as les gens qui commencent à accélérer le pas, le bruit des roulettes sur le sol... Parce que mine de rien c'est assez assourdissant, je ne sais si c'est à cause du sol ou quoi mais le bruit des roulettes ça fait beaucoup de bruit. Et t'as le bruit du train aussi. Dans ce sens-là, j'ai moins la sensation de grand couloir, je ne sais pas pourquoi. Moins... peut-être parce que je sais où je vais, je sais que je vais dans ce café-là. Je pense parce que le trajet retour est toujours moins long que le trajet aller, et c'est peut-être parce que je sais où je vais et je sais combien il me reste à faire. Et là pareil il est dans ce sens [panneau noir d'affichage identique au précédent]. En même temps si on le mettait dans l'autre sens, ok pour les gens qui arrivent mais les gens qui attendent ils ne le voient pas... donc je ne sais pas... il faudrait le mettre dans les deux sens. Il y a un sas mais les portes elles sont toujours grandes ouvertes ! Donc du coup t'as le froid, et comme t'as le même froid là-bas [autre extrémité du hall] avec en plus les entrées d'air par-là [les quais], ben il fait froid dans cette gare. Et avec le métal ça n'aide pas du tout, ça renforce la sensation de froid.