

# Préface

Dominique LAOUSSE

RATP/ Délégation Générale à l'Innovation et au Développement Durable  
Prospective et Conception Innovante

La signalétique peut apparaître comme un objet d'études anodin, elle est pourtant un ingrédient essentiel des pratiques de mobilité contemporaine. Les différents éléments qui la composent (panneaux, plans, icônes, flèches, typographie...) marquent les espaces de transport d'un système complet d'aide au déplacement et donnent corps aux entreprises qui en ont la charge. Son système de signes n'est pas neutre, il possède les attributs d'une langue spécifique relative à un réseau de transport, et à une culture : les signalétiques des réseaux de Paris, New York, Londres, Tokyo... ne sont, et ne peuvent être, identiques, même si elles peuvent partager certains principes de conception.

L'ouvrage de Jérôme Denis et David Pontille nous plonge dans une description détaillée de la mécanique complexe qui fait de la signalétique un élément de l'identité de la RATP. Il en donne à voir les fondements théoriques, et montre que les panneaux signalétiques du métro parisien résultent d'un long processus mêlant réflexion, analyse, mise en œuvre et réparation. La mise au jour des chaînes d'activités associées offre un panorama complet des coulisses, documentant la mise en place progressive de véritables métiers de la signalétique dans l'entreprise, aussi bien du côté de sa conception et de sa standardisation, que du côté de son installation et de sa maintenance. Un point important du présent livre est de montrer que ces métiers s'exercent réellement en réseau.

Des indications de guidage strictement fonctionnel, destinées à l'orientation des voyageurs ont toujours existé dans les réseaux de transport. À Paris, elles présentaient des différences toujours visibles selon l'origine des

lignes de métro : Compagnie du Métropolitain de Paris ou Compagnie du Nord-Sud. Les stations des actuelles lignes 12 et 13, d'origine « Nord-Sud », en témoignent. La particularité est l'indication de la direction de la ligne (par exemple, « DIR° Montparnasse » dans la station Sèvres-Babylone) sur les tympan des quais. En 1973, le programme « Motte » de rénovation des stations a vu naître les premières réflexions de remise en ordre des stations avec un accent particulier sur la signalétique, ceci sous l'impulsion de la Commission d'Esthétique de la RATP. Dans une logique de réhabilitation des espaces, de l'ordre a été mis dans le système des signes utilisés, symbolisé par la typographie en capitales d'Adrian Frutiger, fruit d'une stratégie utilitariste visant à assurer le bon fonctionnement de l'exploitation ferroviaire.

En 1977, c'est une véritable rupture qui prend corps au sein de la RATP, le « client » prenant dans sa politique stratégique la place de « l'usager ». Dans ce mouvement, qui annonce les prémises d'une première vague de modernisation des services publics, la rupture est également théorique : le marketing et avec lui les études sémiotiques, font leur entrée dans l'entreprise. La signalétique change alors de positionnement et de posture. Elle devient un média de communication à part entière qui contribue à construire une « identité » et une marque exposées aux voyageurs et déclinables sur une série de supports spécifiques. Un vaste programme de conception est mis en œuvre, sous la co-direction du designer R. Tallon et de M. Barjansky du service marketing de la RATP. Ils font appel à M. Vignelli, reconnu pour le manuel de signalétique qu'il avait élaboré pour le compte du Department of Transportation de New York. Ce programme débouche sur un premier manuel spécifique, qui est appliqué sur le tout récent RER. Désormais, la signalétique n'est plus seulement un système fonctionnel de guidage : elle est conçue comme un support d'expression et d'éducation des clients à l'usage de la RATP.

L'enquête menée par Jérôme Denis et David Pontille porte sur la dernière transformation en date de la signalétique de la RATP qui, depuis 1996, a vu la mise en place d'une signalétique multimodale (commune au RER au bus et au métro). Elle rompt avec les systèmes précédents par l'ampleur des changements effectués et par l'importante standardisation dont elle a fait l'objet. Les auteurs montrent que cette nouvelle signalétique, particulièrement ambitieuse, opère ce qu'ils appellent un « aménagement graphi-

que » de l'espace. Elle participe à la fabrication d'un environnement hybride, mi-architectural mi-sémiotique, dans lequel les voyageurs disposent de ressources variées pour traverser les lieux dans les meilleures conditions possibles. Pour analyser les conditions concrètes de cet aménagement, les deux chercheurs développent, parmi leurs outils théoriques, une approche écologique qu'ils empruntent à la sociologie urbaine de Chicago et qui entre directement en résonance avec les travaux menés au sein de l'équipe Prospective de la RATP par I. Joseph et G. Amar. Ils abordent la signalétique d'un point de vue dynamique, comme un mode d'emploi spatio-temporel des réseaux (une « info-transport ») et un outil d'accès à la ville et à ses services en devenir (une « info-mobilité »), mais aussi comme une manière de déceler des seuils entre espace public générique et espace du public dans les stations de métro. Tout ceci concourt à souligner la complexité des activités qui font exister la signalétique à la fois au sein de l'entreprise (face à la régie publicitaire par exemple) et dans les espaces mêmes du métro (qu'il faut surveiller quotidiennement et dans lesquels il faut assurer les réparations nécessaires à sa permanence).

Ce livre éclaire donc la dimension politique de la signalétique, aussi bien du point de vue des stratégies internes à la RATP que de celui des voyageurs eux-mêmes. Pour ces derniers, la signalétique revient à faire des hypothèses sur les compétences socio-cognitives minimales pour interagir avec le système de signes mis en place. Parce que la signalétique est un opérateur d'aménagement de lieux publics, qui marque les espaces et donne certaines places à leurs usagers, elle engage directement la responsabilité de la RATP. Aujourd'hui, cette responsabilité est au cœur des questions que se pose l'entreprise. Si le modèle décrit par les auteurs, d'une signalétique forte installant une pluralité de formes graphiques dans les espaces, a pu être pertinent pendant près d'une quinzaine d'années, il est en effet aujourd'hui appelé à se transformer. « L'écologie graphique » des environnements de la mobilité, pour reprendre le concept de l'ouvrage, s'est complexifiée. Techniquement, les moyens de faire circuler des informations pertinentes pour le transport se sont multipliés, voire s'amplifient, notamment avec la généralisation des mobiles. À cela s'ajoute l'accroissement fulgurant de pratiques communicationnelles participatives par lesquelles les usagers eux-mêmes produisent des informations de plus en plus riches.

Aujourd'hui, l'information voyageurs change de statut, elle n'est plus seulement un mode d'emploi pour accéder aux réseaux de transport et les utiliser, mais une ressource hétérogène pour organiser les mobilités individuelles. Comme pour d'autres acteurs du monde des services, le « bon usage » des transports suppose un apprentissage actif de la part de l'utilisateur et une pédagogie appropriée de la part du gestionnaire. Pour contribuer à l'autonomie des voyageurs les plus fragiles, des Ateliers Mobilité sont ainsi proposés aujourd'hui par la RATP, avec un accent très important sur l'apprentissage des arcanes de la signalétique.

Dans ce mouvement, la RATP et sa signalétique font face à de nouveaux défis passionnants, qui verront sans doute se dessiner très prochainement les grandes lignes d'un nouveau paradigme pour l'équipement informationnel de la mobilité.

# Les jalons d'un monde mobile

L'hypermobilité qui caractérise le capitalisme contemporain a profondément transformé les espaces urbains et les échanges qui y prennent place. Au regard de ces mutations, il n'est plus possible aujourd'hui de prétendre analyser les lieux publics et les formes de sociabilité qui y ont cours en prenant pour acquis leur dimension structurée et pré-ordonnée, comme cela a longtemps été le cas. Parce que le flot des biens et des personnes est toujours plus intense, de nombreux chercheurs ont insisté pour que les territoires ne soient plus appréhendés au regard de leurs caractéristiques physiques au repos, mais comme le résultat de pratiques et d'échanges perçus comme toujours plus fluides<sup>1</sup>. Ce déplacement a changé le cœur même des recherches urbaines, qu'elles développent une perspective géographique ou sociologique : les villes et les lieux publics apparaissent désormais comme des formes jamais complètement fixées, dessinées par une multitude de réseaux physiques et numériques, humains et techniques (Kellerman, 2006 ; Urry, 2007).

Largement partagé aujourd'hui, ce point de vue a permis de renouveler en profondeur des habitudes de recherche centrées sur des objets rigides tels que les communautés ou les frontières. Toutefois, comme l'ont souligné A. Amin et N. Thrift (2002), il présente le risque de ne voir dans les villes qu'un flux d'entités indéterminées, circulant sans aucune espèce de contraintes et surtout sans moyens matériels d'assurer les conditions mêmes du mouvement. Or, pour que la fluidité se réalise, il faut des ancrages, des points d'attache, des appuis. En d'autres termes, pour comprendre ce « paysage du mouvement » (Amin et Thrift, 2002, p. 99) et saisir les conditions concrètes de la liquidité des réseaux sociotechniques, il est important d'étudier de près les microdispositifs qui en constituent les ressorts.

<sup>1</sup> Par exemple : Castells, 1989 ; Kopyama, 2000 ; Graham et Marvin, 2001 ; Kaplan et Marzloff, 2009.

Ces objets sont pléthore dans les lieux publics, qui sont toujours à la fois matériels et informationnels (Latour et Hermant, 1998). Comme l'a montré G. Simmel (1989), la ville est « intellectuelle » : elle est peuplée de signes et d'inscriptions, autant d'« écritures exposées » (Petrucci, 1993) qui sont apparues bien avant l'émergence des technologies numériques de l'information et de la communication. Les affiches, les panneaux, les plaques de rues, les feux tricolores, les bornes, ou encore les marques faites sur les bâtiments et à même la route, sont des composants essentiels à la texture des villes. Ils participent à leur agencement, au même titre que la forme des bâtiments et le tracé des rues. Ils délimitent des lieux, identifient des zones, et organisent la circulation des différentes entités qui traversent les espaces de la ville.

Parmi ces innombrables inscriptions urbaines, la signalétique (et les différents panneaux directionnels qui la composent) tient une place très particulière. Elle est un opérateur d'aménagement de l'espace qui produit un environnement hybride ou « la distinction entre le bâtiment et ses signes, entre le texte et le territoire, devient floue » (Fuller, 2002, p. 236). Sur les routes, dans les villes et leurs systèmes de transport en commun, la signalétique est devenue un objet indispensable. À l'ère de la « société de l'information », cette technologie à l'ancienne demeure le support incontournable d'une mobilité ordinaire, qu'elle dote d'un système d'ordonnement du monde *in situ*. Elle est un des outils principaux de la mission de service public des entreprises de transport et participe activement à la production d'espaces publics accessibles.

Mais comment faire pour l'étudier ? Il existe plusieurs possibilités, dont certaines ont déjà été largement explorées. La signalétique peut par exemple être appréhendée avec le regard de la sémiologie, c'est-à-dire en tant que système de signes. De ce point de vue, elle compose un dispositif dont on cherche, pour chaque élément, à mesurer les qualités esthétiques ou fonctionnelles. Telle police de caractères est jugée plus lisible qu'une autre, telle couleur associée à telle émotion, ou encore telle taille d'inscriptions mieux adaptée à telles actions. À côté de cette posture strictement évaluative, la perspective sémiologique peut aussi prendre la voie de la critique socio-politique. La surabondance de signes qui peuplent les espaces publics est alors présentée comme le symptôme d'un monde refroidi, où les relations sont vidées de leur substrat social et les territoires perdent leur épaisseur symbolique, devenant des « non-lieux » (Augé, 1992).

Une autre approche consiste à produire une critique plus nuancée, davantage inspirée de la philosophie foucauldienne. Plutôt qu'un opérateur de désocialisation, les objets tels que la signalétique y sont hissés au rang de dispositifs de gouvernement. Dans ce cas, les caractéristiques sémiologiques sont étudiées en tant qu'éléments, parmi d'autres, produits par les différentes autorités qui ont la charge des lieux (Kellerman, 2008). Chaque module (pictogrammes, flèches...) apparaît alors comme un outil de discipline qui organise dans un même mouvement l'espace et ses habitants (Fuller, 2002).

D'un tout autre point de vue, la signalétique peut aussi être appréhendée en fonction des usages qui en sont faits. L'objectif n'est plus alors d'étudier les signes isolément, mais d'interroger les relations que les personnes qui y sont confrontées entretiennent avec eux (Sharrock et Anderson, 1979). Ce type de travaux met généralement en exergue les nombreux ajustements qui sont accomplis par chaque usager en situation. L'étude de trajets réels montre par exemple clairement le caractère improvisé de l'activité d'orientation (Lévy, 2001) et les bricolages réalisés pour solliciter des appuis informationnels très hétérogènes (Lacoste, 1997). Il s'agit finalement ici de contrebalancer la critique foucauldienne : en insistant sur les manières dont les usagers se débrouillent, articulent, voire contournent les instructions mises à leur disposition, ces travaux montrent avec précision qu'ils ne sont pas aussi disciplinés que le laissent entendre les analyses concentrées sur les seuls dispositifs graphiques.

Enfin, une troisième option consiste à passer dans les coulisses pour observer le travail quotidien de celles et ceux qui conçoivent, organisent, fabriquent la signalétique et s'activent au jour le jour en son nom. Moins noble que la première, centrée sur les qualités esthétiques et les conséquences politiques d'un dispositif graphique, cette option est aussi moins gratifiante que la deuxième, ouverte à l'ingéniosité des usagers des lieux publics. Vue sous cet angle, la signalétique tient en fait parfaitement sa place dans la liste des sujets de recherche sans qualité, « ennuyeux », si chers à certains sociologues (Star, 2002). Comme tous ceux qui œuvrent à la fabrique d'infrastructures, ses travailleurs sont invisibles ; et, tant qu'elle s'intègre pacifiquement dans nos trajets, sa présence va de soi.

Mais c'est précisément pour cela que nous souhaitons adopter cette option et nous plonger, à l'occasion de cet ouvrage consacré au métro parisien, dans les coulisses de la signalétique. Nous faisons le pari qu'il y a beaucoup à apprendre du monde largement invisible qui se trouve derrière les plans, les panneaux, les noms de station et les numéros de lignes qui peuplent les couloirs de la RATP. Or, si de nombreuses choses ont déjà été dites du design de cette signalétique et des usages que les voyageurs peuvent en faire, on ne sait presque rien de son histoire, des principes qui ont guidé sa conception, ni des activités ordinaires qui assurent son existence au jour le jour.

## SUPPOSONS UN PANNEAU

Pour entrer dans le vif du sujet et présenter l'organisation du livre, nous proposons de partir d'une situation à laquelle nous avons été confrontés durant notre enquête. Bien qu'anecdotique, il nous semble que celle-ci donne parfaitement à voir les différents enjeux de la présence d'une signalétique dans les espaces du métro.

En septembre 2007, dans les couloirs de la station de métro « Nation » à Paris, on pouvait trouver cette inscription sur le mur longeant l'un des escaliers qui partent d'un vaste couloir central pour mener sur les quais (figure 1). Cette épigraphe représente une énigme à plus d'un titre. Chaque question qu'elle soulève pointe sur une ligne d'analyse différente, et pour comprendre ce qui fait et ce que fait la signalétique, il faut essayer de les suivre toutes.

Arrêtons nous d'abord sur la forme. Dans une vision strictement fonctionnaliste, la composition des mots et des dessins apposés sur le mur étonne. Après tout, s'il s'agissait de signifier qu'il faut suivre cet escalier pour atteindre le quai de la ligne 1 dans la direction de « La Défense », une simple flèche aurait pu suffire. On peut même pousser le raisonnement un peu plus loin et imaginer qu'un agent régulièrement présent sur place pourrait être chargé de guider oralement les personnes qui ne trouveraient pas leur chemin à cette intersection, à la manière de nombreuses personnes dédiées à la production quotidienne de l'information voyageurs. Dans une perspective informationnelle, le *message* serait identique. Pourtant, il y a bien une inscription graphique. L'information voyageurs est ici écrite. Plus



encore, cet écrit fait l'objet d'une mise en forme spécifique : la flèche n'est pas totalement anodine et la lettre « M », tout comme le chiffre « 1 » sont entourés d'un cercle. Ces formes laissent penser que les repères graphiques mis à la disposition des voyageurs pour l'orientation dans les couloirs du métro ne sont pas seulement conçus comme des informations. Ils sont pris dans un cadre général qui en définit les formats d'exposition. Il existe des standards dont cette inscription cherche à se rapprocher et chaque panneau de la signalétique est un élément d'un dispositif graphique plus vaste dont les fondements restent à interroger (chapitre 1).



*Figure 1. Ligne 1, direction La Défense, station Nation*

Poursuivons. Le plus étonnant est peut-être moins la mise en forme de cet écrit que le fait qu'une personne au sein de la RATP semble s'être appliquée à la produire. Comment ce type d'activités s'intègre-t-il aux actions ordinaires d'agents d'une entreprise de transport ? La même chose aurait-elle été faite sur un panneau publicitaire ? Plus généralement, en quoi la mise à disposition de différents repères pour l'orientation des voya-

geurs fait-elle partie des missions principales et même secondaires d'une entreprise dont on peut imaginer que le « cœur de métier » reste le déplacement des personnes d'un point à l'autre d'une ville ? Autrement dit, de quel cadre (professionnel, organisationnel) cette inscription est-elle la manifestation ? Si l'on écarte l'hypothèse d'une action isolée effectuée par une personne complètement atypique au sein de l'entreprise, sa présence même suppose un travail de sensibilisation à l'importance non seulement des informations à afficher dans les espaces de transport, mais également à l'importance de leur forme. Cette inscription témoigne donc aussi d'une dynamique organisationnelle qui assure au dispositif de la signalétique une certaine place dans l'entreprise, *via* différentes formes d'alignement de personnes qui sont incitées à le prendre en considération (chapitre 2).

Mais revenons sur l'inscription elle-même. On pourrait aussi imaginer qu'elle soit absente. Que se passerait-il ? Sans doute une partie des voyageurs, qui font ici leur trajet quotidien, n'y verraient que du feu. Mais que dire des nombreux autres ? Comment s'en sortiraient-ils ? Cette inscription donne à voir la force du dispositif de la signalétique tout entier. Celui-ci équipe les espaces d'un grand nombre d'aides à l'orientation. Avec la signalétique, les voyageurs disposent d'un environnement graphique sur lequel ils peuvent compter et grâce auquel ils doivent pouvoir réussir leurs déplacements sans être familiers du réseau dans ses moindres recoins, ni avoir appris par cœur un plan le représentant avant de s'aventurer dans ses couloirs. Or, cette mise à disposition n'a rien de neutre : elle présume certaines opérations de la part des usagers qui sont censés, *a minima*, être attentifs à cette forme particulière d'information voyageurs. Dans la conception du dispositif de la signalétique sont inscrits des types d'usage qui, en situation, se traduisent par des formes d'engagement avec l'environnement graphique dans lequel les voyageurs évoluent (chapitre 3).

Par ailleurs, pour assurer son rôle de guide, l'inscription n'a pas été effectuée n'importe où sur le mur. La flèche qu'elle comporte ne saurait être mobilisable par les voyageurs si elle pointait autre chose qu'un espace de circulation possible, tant qu'à faire un espace qui mène au quai sur lequel s'arrêtent des trains partant en direction de « La Défense ». C'est une évidence, mais, une fois encore, une perspective strictement informationnelle ne pourrait en rendre compte. Le dispositif de la signalétique suppose que chaque élément qui le compose soit disposé convenablement, c'est-à-dire

qu'on lui trouve une bonne place. Le processus d'installation des panneaux dans les stations est le moment où cette question devient particulièrement saillante. C'est surtout le moment où il faut y répondre. Il s'y joue un véritable travail de placement qui engage des évaluations difficiles et des savoir-faire situés, essentiels à l'opérationnalisation des principes et des règles qui définissent la signalétique (chapitre 4).

Enfin, en faisant l'hypothèse de l'absence de l'inscription, nous en pointons évidemment une autre : celle du panneau lui-même. Son remplacement par l'inscription invite à revenir sur le travail de celui ou celle qui l'a effectué. Un tel travail suppose deux actions successives : une surveillance du réseau qui permette de diagnostiquer la disparition du panneau et le tracé lui-même. Au sein de l'entreprise, cette personne tient une place primordiale pour la signalétique, même si elle est beaucoup moins reconnue que celles de ses concepteurs et autres théoriciens. Le dispositif est certes fait d'artefacts graphiques, bien plus durables que les annonces orales qu'il faudrait répéter sans cesse pour qu'ils assurent le guidage quotidien, mais il n'en est pas moins fragile. Un panneau, aussi solide soit-il, n'est jamais installé une fois pour toutes. À l'échelle du réseau de la RATP et de ses trois cents stations, cela n'est pas anodin. Au jour le jour, la signalétique doit tenir en tant que dispositif graphique complet équipant les espaces que traversent les voyageurs, malgré les vols, les altérations du temps ou les accidents. L'inscription, provisoire, en est un exemple frappant : la signalétique doit sa présence permanente, dans les couloirs et sur les quais, à une série d'opérations matérielles de réparation et de maintenance qui engage des initiatives et des compétences très peu documentées lorsqu'il s'agit d'écrits (chapitre 5).

Voici donc, rapidement esquissées, les principales pistes que nous suivrons au fil de ce livre. Comme le souligne notre choix de prendre une inscription comme point de départ, elles sont étroitement liées aux éléments empiriques que notre enquête a permis de récolter. Mais elles entrent également en écho avec un certain nombre de discussions théoriques que nous chercherons à alimenter.

## ÉCOLOGIE ET PRAGMATIQUE DES ÉCRITURES EXPOSÉES

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous pouvons retenir ici trois dimensions qui définissent assez clairement notre objet de recherche. La signalé-

tique constitue d'abord un ensemble d'*écrits*. Elle nous donne donc l'occasion d'interroger les conditions de mise en œuvre et de maintenance d'artefacts graphiques destinés à être exposés dans un lieu public. Et s'il s'agit ici des couloirs du métro, rappelons que notre quotidien est peuplé de ces écrits affichés sur lesquels nous pouvons nous appuyer à tout moment pour orienter notre action. Ils représentent un enjeu politique primordial dans un monde qui nous est présenté comme transformé tant du point de vue des pratiques de mobilité que de celui des équipements informationnels qui le composent.

Nous aborderons ce type d'écrits dans une perspective *écologique*. C'est-à-dire que nous serons particulièrement sensible à sa dimension environnementale. D'abord, comme nous avons commencé à le voir, parce que ses différents modules produisent un environnement mis à la disposition des voyageurs. Mais, d'une manière plus générale, parce que la signalétique n'est qu'un dispositif graphique parmi d'autres dans un lieu public. Sa mise en place suppose des formes de coopération et de compétition entre espèces d'écrit que nous chercherons à spécifier.

Enfin, notre approche est *pragmatiste*. Nous souhaitons comprendre les façons d'agir avec et par l'écrit. Cette perspective nous détache très nettement des problématiques de la sémiologie qui cherche généralement à examiner les dispositifs au repos, essayant d'en extraire des dimensions intrinsèques. Mais elle nous écarte aussi de la multitude des analyses qui se préoccupent des usages, c'est-à-dire des conditions de réception ou de mobilisation d'écrits qui sont alors appréhendés comme des ressources parmi d'autres dans des cours d'action qui peuvent être extrêmement différents. Notre objectif est centré sur les concepteurs et, plus généralement, sur tous ceux qui cherchent à déléguer des formes d'action à des dispositifs graphiques. Cette pragmatique de l'écrit nous incite par ailleurs à être attentifs à la réflexivité des acteurs que nous étudions, notamment aux manières qu'ils ont de penser eux-mêmes l'écrit, ses forces et ses faiblesses. Nous chercherons de ce point de vue à adopter une position très modeste par rapport à eux, sans jamais vouloir opposer leurs théories sur l'écriture à d'autres qui nous sembleraient plus justes ou plus fondées. Au contraire, notre but est de comprendre comment, et à quel titre, l'écrit peut être investi comme moyen d'action.

Avec cet objet, notre ambition est donc de développer une approche écologique de l'agir scriptural. Ce programme nous amènera à croiser de nombreux auteurs et courants de recherche. Parmi eux, quelques-uns composeront l'ossature théorique de nos analyses. C'est avec eux que nous discuterons tout au long de notre parcours, revenant régulièrement à leurs propositions pour y frotter nos propres résultats.

Un premier axe de ces travaux s'articule autour de la question des espaces publics. D'un point de vue général, notre étude de la signalétique s'inscrit dans la ligne des recherches qui examinent les transformations des lieux publics (Lash et Urry, 1994) et des formes de mobilité (Urry, 2007). Sur-tout, elle appréhende cet objet comme un ingrédient clef des nouvelles préoccupations en terme d'accessibilité, dont I. Joseph, qui nous accompagnera tout au long de notre parcours, a montré l'importance dans la constitution des espaces publics contemporains (Joseph, 2007).

Pour appréhender ce type de questions, nous mobiliserons aussi les analyses de A. Petrucci (1993) à propos des écritures exposées. Celles-ci nous seront particulièrement utiles pour saisir les dimensions stratégiques et politiques de la signalétique. Écrits exposés, les modules de la signalétique ne peuvent être réduits à leurs dimensions fonctionnelles évidentes. Leur installation opère un cadrage des lieux et de leurs habitants qui relève d'un programme d'organisation graphique de l'espace.

Le deuxième axe théorique que nous suivrons est davantage tourné vers la problématique de l'action, ou plus exactement de l'agence (*agency*), et de sa composition sociotechnique. Nous ferons ainsi régulièrement appel aux analyses de B. Latour dans ses penchants les plus foucaaldiens et plus généralement aux travaux de l'anthropologie des sciences et des techniques (Akrich, 2006 ; Latour, 1993a ; 1994). Ces travaux ont, entre autres, insisté sur la portée politique des innovations techniques et des artefacts en montrant qu'ils sont toujours porteurs de prescriptions pour leurs usagers qui, même si elles sont ajustables, participent activement de la définition des places de chacun et des formats d'action acceptables. Ce courant de recherche peut être particulièrement utile dès lors que l'on traite spécifiquement de dispositifs graphiques.

B. Latour, comme M. Akrich, mobilise les notions d'inscription et de script. Leurs réflexions ont tout à gagner à être confrontées aux récentes

évolutions de l'anthropologie de l'écriture, au sein de laquelle B. Fraenkel (2006 ; 2007) a initié une réflexion approfondie sur la performativité de l'écrit. En associant ces deux points de vue, nous pourrions spécifier les formes d'action de la signalétique, déplaçant ainsi les réflexions de l'anthropologie des sciences et des techniques du côté des écrits exposés et focalisant les préoccupations de l'anthropologie de l'écrit sur les processus ordinaires de gouvernement et d'organisation graphiques. Ce double mouvement rejoint les perspectives de recherche de P. Artières (2007) lorsqu'il défend l'intérêt d'observer les microdispositifs, tout particulièrement lorsqu'ils relèvent de pratiques scripturales.

Enfin, cette recherche sera aussi l'occasion de travailler la notion d'écologie graphique. Pour cela, nous solliciterons au fur et à mesure de nos arguments deux grands courants de recherche qui défendent, chacun à leur manière, une approche écologique en sciences sociales. Le premier est constitutif d'un pan entier de la sociologie. Il s'agit des nombreux travaux issus de l'École de Chicago qui ont développé une approche de la ville et des institutions en tant que laboratoire naturel de la condition humaine (Hughes, 1936 ; Park, 1936). La signalétique n'étant jamais le seul type d'écrits déposés dans un environnement, ces approches nous seront utiles pour appréhender les formes de compétition territoriale qui peuvent se développer entre les dispositifs graphiques et comprendre les enjeux qu'elles soulèvent en terme de régulation.

L'autre approche se focalise sur l'écologie de l'activité, insistant sur sa dimension située et toujours hétérogène (Suchman, 1987 ; Lave, 1988 ; Hutchins, 1995 ). Contrairement à la précédente, l'écologie qu'elle met en lumière est essentiellement coopérative : les opérations de la vie quotidienne, des plus ordinaires aux plus complexes, reposent toujours sur une distribution plus ou moins consciente entre une ou plusieurs personnes et différents objets disponibles dans l'environnement. La signalétique est doublement intéressante de ce point de vue. Elle est d'abord explicitement conçue comme un instrument de distribution de l'action, sur lesquels les voyageurs sont invités à s'appuyer pour réussir leurs déplacements. Elle se fonde pour cela sur la mise en coopération de plusieurs modules graphiques qui sont pensés les uns par rapport aux autres. Elle constitue ensuite un objet de recherche stratégique pour déplacer sensiblement le regard qui est habituellement porté sur les artefacts (notamment graphiques) dans

ce courant. Plutôt que d'observer la dynamique des ajustements avec des espaces préstructurés que l'on laisse généralement à l'écart de l'analyse (ce que J. Lave (1988) appelle les *arenas*), nous souhaitons mettre en lumière les processus qui nourrissent l'aménagement matériel et politique de ces espaces.

La signalétique offre donc l'occasion de faire travailler ensemble ces deux versants de la notion d'écologie : compétitive et coopérative. Nous essaierons de montrer, au fil de nos analyses, l'intérêt que représente leur articulation.

## DEUX ETHNOGRAPHES DANS LE MÉTRO

Pour saisir cet objet protéiforme, nous avons cherché à récolter des matériaux hétérogènes, aussi bien dans les coulisses de la signalétique (son invention, sa production, sa maintenance...) que dans les stations elles-mêmes. Notre objectif était de documenter les nombreux agencements qui la composent et les différentes scènes de son exposition.

Nos investigations se sont principalement centrées sur les activités déployées dans différents départements de la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP). En cours d'enquête, nous avons fait un détour par la Metropolitan Transportation Authority (MTA) du New York City Transit (NYCT) pour deux raisons. Nous voulions, d'une part, prendre au sérieux le discours de plusieurs personnes qui, au sein de la RATP, citaient le cas new yorkais comme contre-exemple au modèle de signalétique qu'ils promeuvent au sein de l'entreprise française de transport. D'autre part, le détour par New York nous a permis de nous détacher de notre trop grande familiarité avec les espaces du métro parisien. Notre enquête s'inscrit dans une démarche ethnographique, et s'appuie sur des méthodologies relativement classiques<sup>2</sup>. Nous avons d'abord mené une vingtaine d'entretiens approfondis avec des employés de la RATP et de la MTA. Ces entretiens cherchaient à mesurer la place de la signalétique dans l'environnement du métro, à comprendre l'organisation des départements qui lui sont consacrés dans l'entreprise ainsi que les activités qui lui sont attachées. Ils ont permis de produire deux types de matériau : d'un côté,

---

<sup>2</sup> À ceci près qu'elles ont constamment été mises en œuvre en binôme.

des discours élaborés comme des témoignages de certains moments clefs dans l'histoire du dispositif et, de l'autre, des descriptions de la division du travail et des types de tâches concernés par la signalétique. Nous avons également effectué une collecte systématique de documents internes parmi les archives de l'entreprise (compte-rendu de Conseil d'Administration, cahiers des charges, plaquettes communicationnelles, presse interne...), et les dossiers encore en vigueur auprès des départements concernés (diaporamas, chartes graphiques, guides du réseau métropolitain, rapports sur la satisfaction des voyageurs et la qualité du service...). Ces documents ont été utiles pour reconstruire la dimension stratégique de la signalétique et identifier les termes précis de sa mise en place.

Nous avons par ailleurs effectué un travail d'observations systématiques en accompagnant certains employés de la RATP dans leurs activités quotidiennes. Le premier temps de ces investigations minutieuses s'est concentré sur le département consacré à la maintenance de la signalétique. Nous avons suivi les agents pendant plusieurs jours durant leurs tournées lorsqu'ils réparent, remplacent et mettent à jour les panneaux sur le réseau. Nous avons également réalisé une ethnographie de l'atelier de fabrication où d'autres agents de maintenance produisent une bonne part des modules de la signalétique et réalisent les commandes destinées aux sous-traitants spécialisés dans la tôle émaillée. Dans un second temps, notre attention s'est focalisée sur les activités des agents responsables des stations qui diagnostiquent quotidiennement l'état de la signalétique et indiquent les anomalies auprès du département de la maintenance. À l'aide de notes de terrain, de photographies et d'enregistrements sonores, nous avons essayé d'appréhender le plus finement possible l'écologie de ces différentes interventions : leurs séquences de travail, les gestes et les outils qui leur sont nécessaires, ainsi que les hésitations et discussions des agents en situation.

Enfin, notre enquête a été l'occasion d'initier une forme de collecte beaucoup plus expérimentale. Pour appréhender une part de l'usage qui peut être fait de la signalétique, nous devions trouver une voie d'accès plus restreinte que celle généralement empruntée par les usagers ordinaires qui, nous le savons bien, mobilisent des ressources hétérogènes au cours de leurs trajets (Lacoste, 1997 ; Ingold, 2000). Pour cela, nous avons élaboré une expérimentation en effectuant une série de trajets, d'abord sur le ré-



seau new yorkais, puis à Paris<sup>3</sup>. Notre but était d'éprouver d'un point de vue phénoménologique, les façons dont la signalétique guide les déplacements dans les espaces du métro. Pour réussir nos trajets, c'est-à-dire aller d'un point de la ville à un autre, nous devions suivre uniquement les éléments de la signalétique : ne pas préparer notre parcours à l'avance, ni demander conseil à personne sur place. Cette forme artificielle de trajet avait pour but d'isoler le dispositif du reste des moyens qui guident les déplacements des usagers ordinaires, qui sont aujourd'hui bien connus. Pour documenter cette expérience, nous avons utilisé la photographie. Chaque parcours s'est déroulé selon un « script de prises de vue » (Suchar, 2007) : nous avons systématiquement photographié les éléments graphiques que nous mobilisons durant notre déplacement. Et chaque panneau, affiche ou autocollant que nous prenions en compte pour atteindre notre destination a fait l'objet de commentaires dans un journal de terrain commun. Par ailleurs, la signification même de ces éléments, la manière dont nous devions les utiliser, ont régulièrement fait l'objet de discussions entre nous. Dans ce cas, nous confrontions systématiquement nos interprétations pour prendre une décision : une validation commune du sens d'un panneau était nécessaire pour poursuivre notre trajet. Ces débats ont eux aussi été collectés dans notre journal. Cette expérimentation réalisée en binôme offre un double avantage. Premièrement, l'usage de la photographie est particulièrement précieux pour mettre en œuvre une analyse approfondie des matériaux visuels (Wagner 2006). Dans le cas de la signalétique, c'est un moyen de mettre au même niveau chaque élément mobilisé au cours d'un trajet et de nous forcer en tant que chercheurs à les questionner un à un. Deuxièmement, le fait de noter nos commentaires et de rassembler tous ces éléments (photographies, débats et processus de validation) dans un journal de terrain commun permet de mettre au jour les processus d'interprétation qui seraient restés tacites si l'expérimentation avait été conduite par une seule personne.

Ce matériau hétérogène sera mobilisé tout au long de l'ouvrage, au fil de l'exploration des cinq axes que nous avons évoqués plus haut. Dans le premier chapitre, nous résumerons les conditions de l'apparition de la signa-

---

<sup>3</sup> Les trajets de New York, parce qu'ils étaient effectués dans un environnement que nous ne connaissions pas, nous ont permis de stabiliser la méthode que nous avons ensuite reproduite dans le réseau parisien.

létique telle qu'elle existe aujourd'hui dans les couloirs du métro parisien. Le deuxième chapitre sera consacré à l'organisation du travail sur laquelle repose le dispositif. Pour ces deux premiers temps, nous nous appuierons essentiellement sur des extraits d'entretiens et de documents internes. Le troisième chapitre s'attèlera aux principes qui sont au cœur de la signalétique. L'analyse articulera alors étroitement la description d'entretiens et de textes aux résultats de notre expérimentation menée dans les réseaux new yorkais et parisien. Les deux derniers chapitres seront essentiellement nourris des observations directes effectuées auprès des agents d'intervention. Nous mettrons d'abord en lumière les délicates opérations sur lesquelles reposent l'installation et le placement des modules de la signalétique. Puis nous insisterons sur le rôle central des activités de réparation et de maintenance qui assurent au dispositif sa permanence.

## Un dispositif graphique pour les services de transport

*L'enjeu de ces nouvelles missions du transporteur tient à la demande qui les a fait naître : [...] fabriquer de l'accessibilité, des prises (ou des avances) destinées à l'usager et de l'attention civique dans les cadres mêmes de l'expérience du voyageur, c'est-à-dire dans les dispositifs cognitifs et pratiques qui assistent son déplacement (Joseph, 2004, p. 81).*

À première vue, la signalétique peut sembler anecdotique au regard de l'ensemble des activités de la RATP. Sa présence dans les espaces du métro va quasiment de soi et on peut douter de l'intérêt d'en faire un objet d'analyses approfondies. Ce chapitre montre que sa conception et son installation progressive soulèvent pourtant d'importants enjeux.

En suivant les principales transformations qui ont abouti à la stabilisation d'un véritable dispositif graphique, nous verrons d'abord qu'elles ont constitué l'un des temps forts d'un tournant politique et organisationnel de grande envergure, lié à la création d'une quatorzième ligne sur le réseau. Par ailleurs, la signalétique a participé à un mouvement plus vaste, généralement associé à une modernisation du service public, qui s'est caractérisé par une attention accrue à l'expérience et aux attentes des usagers. Elle y tient une place tout à fait particulière : elle bouleverse les pratiques de communication avec les voyageurs et ouvre le domaine stratégique de l'information voyageurs aux écrits exposés. L'omniprésence de ces écrits et leur organisation en système normalisé sont le socle d'une nouvelle intelligibilité qui redéfinit profondément l'écologie graphique des services de transport et fournit à leurs usagers des ressources supplémentaires dans leurs déplacements.

## LA MUTATION GRAPHIQUE DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Les prémisses de ce qui sera ensuite appelé une « modernisation » se situent dans les années 1970, lorsqu'au sein de la RATP, et notamment du côté de ses dirigeants, une première mutation se dessine. L'organisation commence à cette époque à être considérée comme une entreprise comme les autres, qui a affaire à des clients qu'elle doit satisfaire.

Cette petite révolution se traduit par l'embauche d'une équipe de jeunes cadres supérieurs, qui constitue le premier département marketing de la RATP. Rattachée à la direction, celle-ci met en œuvre de grands projets transversaux, tous tournés vers les usagers. C'est avec elle que les préoccupations pour les espaces de transport et leur design sont devenues des priorités. Comme l'un de ses membres nous l'explique, son but était d'élaborer une stratégie générale pour « donner aux gens envie de racheter, de revenir le lendemain, donc de racheter, de réutiliser ». (L.C., Département systèmes d'information et de télécommunications).

Les éléments graphiques destinés à guider les déplacements des voyageurs sont intégrés dans ces réflexions. Ils sont considérés comme des composants importants des espaces qu'il s'agit de réinventer. Cela fait déjà de nombreuses années que le métro parisien est doté de panneaux indicateurs. Mais, parce qu'à ses débuts le transport souterrain est sujet à de nombreux incidents parfois graves<sup>1</sup>, la sécurité des voyageurs est seule au centre des préoccupations. Un grand nombre de panneaux directionnels pointent vers les sorties et sont présents pour assurer les meilleures conditions possibles en cas d'évacuation.

C'est seulement à partir de 1970 que le métro accueille son premier système complet de signalétique, destiné à organiser l'orientation dans l'ensemble du réseau. Celui-ci est confié au typographe suisse A. Frutiger, qui a réalisé la signalétique de Roissy Charles-de-Gaulle. Depuis, d'autres projets ont vu le jour au sein de la RATP. Le plus réputé est celui mené par R. Tallon en 1980 pour un programme commun avec la SNCF. Bien que celui-ci n'ait jamais été totalement déployé, il a posé les bases d'une réflexion approfondie, fondant de véritables principes théoriques pour la

---

<sup>1</sup> Comme celui de l'incendie d'une motrice à la station Couronnes en 1903 qui s'est soldé par 84 personnes asphyxiées.

# Table des matières

<b>Préface</b>	<b>7</b>
<b>Introduction - Les jalons d'un monde mobile</b>	<b>11</b>
Supposons un panneau	14
Écologie et pragmatique des écritures exposées	17
Deux ethnographes dans le métro	21
<b>Chapitre 1 - Un dispositif graphique pour les services de transport</b>	<b>25</b>
La mutation graphique de l'information voyageurs	26
<i>Le tournant de la ligne 14</i>	27
<i>Les innovations de la signalétique</i>	31
<i>Information voyageurs et écrits exposés</i>	37
L'utilisateur considéré, le service public et la signalétique	39
<i>L'utilisateur au cœur du service</i>	39
<i>Les nouveaux enjeux du transport : accueil et aide à la mobilité</i>	40
Conclusion : intelligibilité et écologie graphique	43

<b>Chapitre 2 - Le travail de la signalétique</b>	<b>47</b>
L'organisation formelle des activités	48
Un travail interstitiel	55
<i>Faire vivre la norme</i>	56
<i>Convaincre</i>	58
<i>Prendre position</i>	62
<i>Réguler</i>	66
Conclusion : l'autre face de l'écologie graphique	73
<b>Chapitre 3 - L'équipement des voyageurs</b>	<b>79</b>
Scripts et postures : de la conception à l'usage	81
L'information	84
La planification	92
La résolution de problèmes	95
La réaction	98
Conclusion : lieux publics, accessibilité et diversité	102
<b>Chapitre 4 - Le placement des écrits</b>	<b>109</b>
De la place au placement	111
Arpenter les lieux	115
<i>Parcourir un réseau d'écrits</i>	115
<i>Décider d'une place : le fil déictique en actes</i>	119

Mettre à l'épreuve les artefacts graphiques	125
<i>Observer le comportement des voyageurs</i>	125
<i>Se mettre à la place des usagers</i>	127
Explorer l'écologie graphique	130
<i>Défendre l'ordre graphique</i>	131
<i>Éprouver l'état des lieux</i>	134
<i>Transformer l'environnement</i>	138
Conclusion : le placement et ses perspectives	141
<b>Chapitre 5 - La maintenance de l'environnement</b>	<b>145</b>
Sur la piste des panneaux	148
Artisans de l'écrit	153
Ficelles	160
De la maintenance à la maintenabilité	165
Conclusion : maintenance et matérialité	169
<b>Conclusion - Signalétique, action et espaces publics</b>	<b>173</b>
La matière des écrits exposés	175
Signalétique et politique de l'attention	176
Ordre graphique et polyphonie des lieux publics	180
<b>Bibliographie</b>	<b>183</b>
<b>Remerciements</b>	<b>193</b>
<b>Liste des figures</b>	<b>195</b>
<b>Table des matières</b>	<b>197</b>