Information voyageurs : inventer une signalétique collective à l'ère du 2.0

Jérôme Denis, David Pontille

▶ **To cite this version:**

Jérôme Denis, David Pontille. Information voyageurs : inventer une signalétique collective à l'ère du 2.0. Ville Rail & Transports, 2010, 494, pp.40-46. halshs-00533475

HAL Id: halshs-00533475
https://shs.hal.science/halshs-00533475

Submitted on 6 Nov 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Information voyageurs : inventer une signalétique collective à l'ère du 2.0

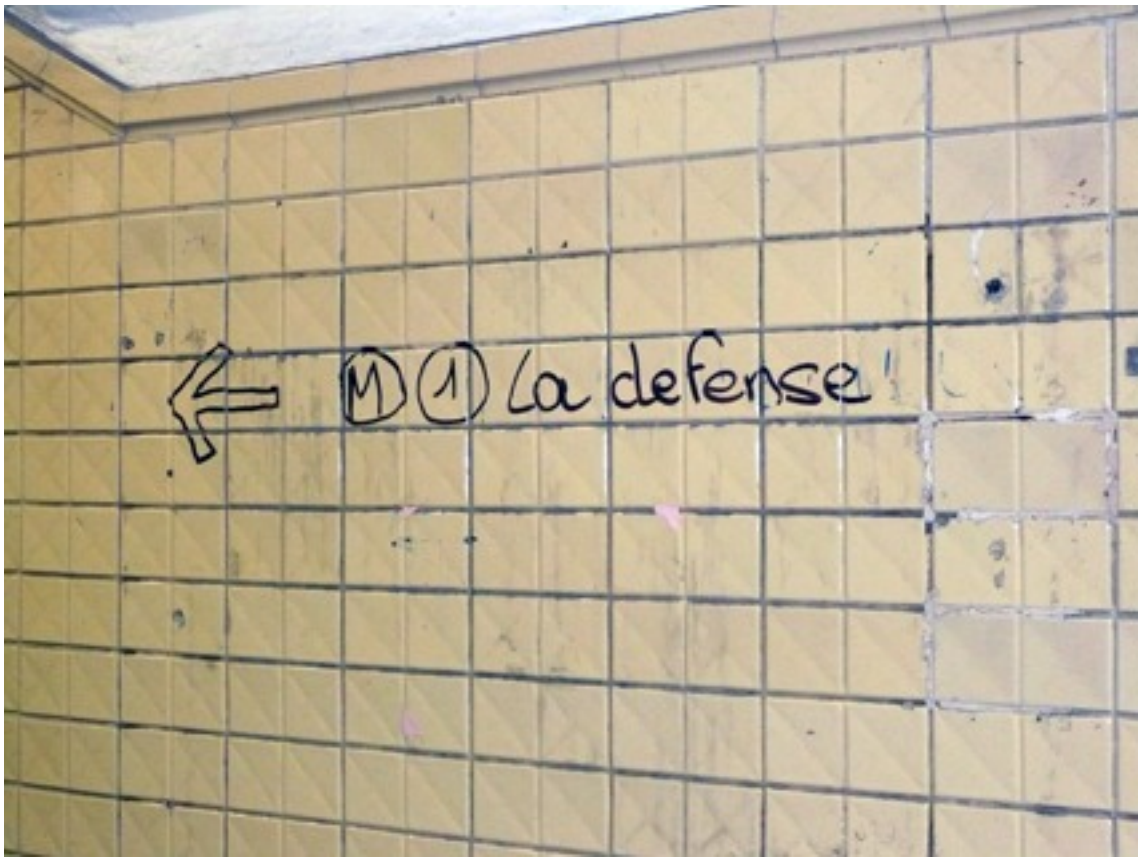
Jérôme DENIS
Enseignant chercheur (Telecom ParisTech)

David PONTILLE
Chargé de recherche (CNRS-EHESS)

http://www.scriptopolis.fr

2010. *Ville Rail & Transports*, n°494 (21 avril), p. 40-46.

Un jour de septembre 2007, au gré des couloirs de la station de métro « Nation » à Paris, de nombreux voyageurs ont pu apercevoir une inscription murale inhabituelle. Tracées au marqueur noir, des lettres et des icônes composaient ce qui semblait bien être un graffiti officiel, une sorte de tag institutionnel.



Ce dessin fait sourire, mais il prête aussi à réflexions. Il invite à s'interroger sur la place de la signalétique dans les espaces de transport, et dans l'expérience même de la mobilité. Les panneaux directionnels sont en effet des objets anodins. Ils font partie du paysage de nos déplacements ordinaires sans que nous y prêtions une grande attention. À l'heure des nouvelles

technologies, téléphone mobile et GPS en tête, leur fixité, leur matière, et leur âge lui-même, les vouent à une considération au mieux curieuse, au pire méprisante. Ces formes graphiques inertes, inscrites sur des morceaux de tôle émaillée fixés au mur ne semblent pas porteuses d'enjeux particulièrement importants à l'heure de l'émergence des formes de mobilité contemporaines dont on ne cesse de nous dire qu'elles se multiplient et se transforment.

Pourtant la signalétique joue un rôle considérable dans les lieux publics. Il suffit d'imaginer ce que seraient les couloirs du métro parisien sans aucun panneau pour indiquer, à chaque intersection, la palette des choix possibles, sans plan pour offrir une vue panoramique du réseau, sans repères pour suivre la piste d'une ligne du hall de la station jusqu'au quai. Le moindre déplacement y serait problématique, fait d'essais et d'erreurs innombrables pour aboutir à la destination souhaitée. Cela serait bien sûr vrai pour toutes les personnes qui n'ont pas l'habitude du trajet qu'elles entreprennent, mais cela toucherait aussi les processus d'apprentissage qui permettent aux autres de devenir des « habitués ». Comment distinguer un embranchement d'un autre, puis le mémoriser ? Comment construire des automatismes au fil de parcours dans lesquels les seuls repères qui s'offriraient à nous seraient architecturaux ?

Cet exercice de fiction permet de mieux comprendre l'importance la signalétique. Elle est l'outil principal de ce que l'on appelle en anglais le *wayfinding*, terme inventé par le célèbre urbaniste Kevin Lynch à la fin des années 1950 pour évaluer l'accessibilité des espaces urbains. La signalétique est un instrument d'aide à l'orientation : elle participe à la construction de l'intelligibilité des lieux publics. Et, comme de nombreuses infrastructures essentielles, nous faisons vraiment l'expérience de son importance lorsqu'elle fait défaut. Un panneau manquant au carrefour d'une ville inconnue, une indication ambiguë sur une route en rase campagne suffisent bien souvent à arrêter brutalement l'apparente tranquillité d'un trajet en voiture. La signalétique a pris une telle place dans nos pratiques de circulation qu'elle peut aujourd'hui faire l'objet de mise en cause directe. C'est par exemple l'absence d'un panneau adéquat qui a été considérée comme la principale cause d'un terrible accident de bus qui a fait sept morts en 2007 aux alentours d'Atlanta.

Mais que fait exactement la signalétique ? Comment se rend-elle si indispensable ? Pour véritablement mesurer son action, il faut se tourner du côté de l'espace dans lequel ses différents modules apparaissent. Les panneaux indicateurs ne sont pas seulement des éléments plus ou moins décoratifs qui viennent s'ajouter à un lieu auquel ils donneraient un supplément esthétique ou fonctionnel. La signalétique transforme l'espace. Avec les couloirs, la couleur des sols, l'emplacement des luminaires, elle participe à la production d'un environnement hybride qui relève à la fois de l'architecture et du langage. Avec la signalétique, les stations de métro, faites de murs et de signes, deviennent intelligibles et « circulables ». Elles sont munies de leur propre mode d'emploi.

La refonte des espaces RATP

Le dessin que nous évoquions plus haut montre à sa manière à quel point, dans le cas de la RATP, la signalétique est devenue un domaine stratégique. La forme de la flèche et les cercles qui sont dessinés autour de la lettre « M » et du chiffre « 1 » laissent par exemple deviner qu'ils n'ont pas été destinés à remplacer un panneau sur le seul registre informationnel. S'il s'agissait de diffuser un simple message, l'inscription manuscrite aurait pu être beaucoup plus banale. Le soin avec lequel le dessin a été produit montre que la signalétique est bien plus qu'un véhicule neutre d'informations destinées aux voyageurs. Au milieu des années 1990 la signalétique de la RATP a été profondément renouvelée. Outre le fait qu'elle est devenue commune au bus, au métro et au RER, ses éléments graphiques ont, pour la première fois, fait l'objet d'une véritable standardisation. Le système des signes a été normalisé dans les moindres détails : formes, couleurs, emplacements, dénominations... Le nombre des modules présents en station a lui-même été largement augmenté. Avec cette stratégie, les designers, signaléticiens, typographes, architectes et cartographes qui ont participé au projet ont accentué le rôle de la signalétique dans la production d'un environnement circulable. Ce n'est plus chaque station, mais le réseau de transport dans son ensemble qui s'est trouvé transformé, unifié graphiquement, par delà les différences architecturales qui le composent. Comme le disent ses concepteurs, cette signalétique

standardisée et omniprésente a désormais pour but de « prendre le voyageur par la main », du début de son trajet jusqu'à son arrivée, quel que soit son point de départ.

Aujourd'hui, cette signalétique semble aller de soi. Elle fait par exemple pleinement partie des éléments qui permettent d'identifier la RATP tout entière, comme en témoigne son usage régulier par les publicitaires. Cette forme d'évidence est toutefois ambiguë. Pour certains, la signalétique reste du domaine du trivial.Tout le monde ne pense pas en effet que l'aménagement des couloirs avec des signes standardisés soit une priorité. Après tout, le rôle d'une entreprise de transport n'est-il pas plutôt de s'en tenir à l'acheminement des personnes d'un point A à un point B, en les gardant si possible saines et sauves ? Aujourd'hui, alors que le décongestionnement de certaines lignes ou le respect d'horaires réguliers sur d'autres sont des questions brûlantes, il est tentant de resserrer la mission de la RATP sur le transport « pur et dur » et de reléguer la signalétique au second plan. Mais cela serait un retour en arrière. Aujourd'hui, les entreprises de transport fournissent bien plus qu'un service de déplacement : elles offrent des systèmes complets d'aide à la mobilité. Du côté de la RATP, le renouvellement de la signalétique doit ainsi se comprendre au regard du mouvement de transformation beaucoup plus vaste auquel il a participé. Il n'est pas dissociable de Météor devenu finalement la ligne 14.

Le projet Météor est surtout connu pour l'innovation technique et organisationnelle qu'a représenté la mise en place d'une ligne entièrement automatisée. Pourtant, sa réalisation a aussi donné lieu à des réflexions avancées en terme d'accueil des voyageurs et de design des espaces. C'est dans ce cadre que le renouvellement de la signalétique a d'abord été imaginé. La mise en place d'un système de signes cohérent et standardisé visait à l'origine à produire une signalétique adaptée aux nouvelles formes de lieux qui voyaient le jour sur la nouvelle ligne. Mais lorsque Météor s'est vu intégré au reste du métro et qu'il s'est transformé en quatorzième ligne, le rôle du design des espaces et le projet de sa signalétique flambant neuve ont pris une toute autre ampleur. Les caractéristiques de la ligne 14 ont installées des critères de qualité que la grande réorganisation mise en branle par le projet a permis d'opérationnaliser. La qualité des lieux, notamment leur propreté, est devenue une préoccupation centrale sur l'ensemble du réseau. Le renouveau de l'ensemble de la signalétique est une conséquence directe de cette stratégie qui montre comment la définition même du service de transport a vu son horizon s'élargir à cette occasion.

Le renouvellement de la signalétique de la RATP est également attaché à une autre opération, étroitement liée à l'ouverture de la ligne 14. Durant cette même période, un programme ambitieux de rénovation des stations a démarré, intitulé « renouveau du métro » (RNM). De même que le design des stations de la nouvelle ligne, ce projet émane directement d'un mouvement de modernisation des espaces nourri des préoccupations sécuritaires et sanitaires qui ont présidé à la gestion des espaces du métro pendant de longues années. Les objectifs qu'il définit sont organisés autour de deux notions clé : la« clarté » et la « netteté ». Ses opérations les plus sensibles sont la généralisation du carrelage blanc, le masquage des câbles, une réorganisation des sources de lumière, la réduction et la normalisation des espaces publicitaires et la mise en avant du patrimoine. Pour devenir clair et net, les espaces sont donc mis en ordre. C'est sur ce point que le projet RNM et celui de renouvellement de la signalétique se rencontrent. Dans les documents internes qui en présentent les grands principes, la signalétique standardisée est désignée comme un opérateur puissant d'ordonnancement et d'aménagement. Elle est même parfois présentée comme l'ossature des futures stations rénovées.

Une fabrique des lieux publics

La signalétique de la RATP fait ainsi partie d'un ensemble d'éléments qui ont profondément transformé les environnements mis à la disposition des voyageurs et qui ont donc renouvelé les conditions mêmes de leur expérience de mobilité. Plus récemment, d'autres innovations ont elles aussi joué un rôle central dans l'enrichissement du service de transport. La généralisation des dispositifs d'affichage dynamique d'informations en temps réel représente par exemple une mutation importante. Ces instruments inscrivent dans les espaces de transport la possibilité de superviser l'état du réseau et d'ajuster ainsi de manière très fine les conditions temporelles de chacun des trajets. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont aussi donné naissance à des formes d'information voyageur inédites qu'il est désormais possible de

consulter à distance (sur le web) ou, en déplacement, en dehors des seuls espaces dédiés au transport (sur un téléphone). Mais justement : n'assistons-nous pas aujourd'hui, *via* l'informatique en réseau, à un renouvellement radical des services d'aide à la mobilité ? Le temps réel, les bases de données publiques, les systèmes de guidage par satellite ne vont-elles pas sonner le glas, à terme, de la signalétique telle que nous la connaissons ? Nous pouvons en douter. Tout d'abord, l'histoire des techniques a montré que les innovations ne venaient que très rarement remplacer à proprement parler des technologies anciennes. Mais surtout, se dessinent, entre informatique et signalétique, deux régimes d'information complètement différents.

Les sites web, les téléphones et les systèmes de géolocalisation mobiles sont essentiellement dédiés à la consultation *personnelle* de données mises à jour automatiquement. À l'inverse, la signalétique « en dur » expose une information stabilisée, destinées à un usage *collectif*. Ces deux régimes sont donc complémentaires, aussi bien du point de vue de leur contenu que de celui des modalités de leur consultation. Ce dernier point est crucial. La comparaison avec la plupart des nouvelles technologies souligne la grande particularité de la signalétique. À l'opposé des différentes formes d'équipement individuel de la mobilité, les panneaux qui la composent s'utilisent, si l'on peut dire, à plusieurs. Ils sont consultables, dans un même temps et dans un même espace, par la foule des voyageurs qui y trouvent des appuis solides pour harmoniser leurs déplacements. Les panneaux du métro offrent les moyens d'un usage commun des lieux.

La signalétique participe donc à assurer aux territoires qu'elle équipe une accessibilité collective. En d'autres termes, elle permet d'aménager des espaces *publics*. C'est en ce sens qu'elle constitue un dispositif particulièrement sensible, qu'il ne faut pas reléguer trop vite au domaine du décoratif. La signalétique est un véritable objet politique. Mais pour qu'elle devienne un vecteur fort d'accessibilité, deux types d'investissements sont nécessaires.

Les enjeux d'une conception pluraliste

Le premier se joue dans la conception même de la signalétique. Lorsque l'on se penche de près sur le projet de la RATP, on voit que la signalétique actuelle est tout entière tournée vers la question d'un élargissement maximal de l'accessibilité. La refonte des éléments graphiques,

entreprise au moment de sa standardisation, a été précisément élaborée dans ce sens. Les mots, les icônes et les couleurs, ou encore leur répartition sur chaque panneau, ne sont pas uniquement conçus pour aboutir à un système de signes cohérents les uns par rapport aux autres. L'enjeu de leur renouvellement est aussi d'offrir aux voyageurs une palette d'usages qui ne se réduit pas à la lecture.

Certes quelques modules se présentent toujours comme des textes à lire et visent avant tout à diffuser des « messages » auprès des usagers du métro. C'est le cas par exemple des plaques fixées au dessus de certains escaliers extérieurs pour indiquer que telle entrée est réservée aux voyageurs déjà munis d'un titre de transport. Mais de nombreux autres éléments qui figurent sur les panneaux sont davantage destinés à être aperçus qu'à être déchiffrés. Par exemple, un simple coup d'œil peut suffire pour constituer les flèches et les icônes standardisées en repères pertinents afin de choisir entre plusieurs options à un embranchement. De même, les couleurs des différentes lignes, désormais présentes sur l'ensemble des modules de la nouvelle signalétique, ont fait l'objet d'une intense réflexion pour être aperçues facilement de loin et engendrer des quasi-automatismes. Et les mots eux-mêmes ne sont pas toujours faits pour être lus, notamment lorsqu'ils indiquent une direction de ligne. Ils sont volontairement écrits en minuscules et en caractères de petite taille de façon à ce qu'à partir d'une certaine distance la reconnaissance de leur forme soit privilégiée.

Cette rupture explicite avec le modèle hégémonique de la lecture cherche à produire un dispositif qui puisse être appréhendé par un pluralité de personnes, au premier rang desquelles des non habitués. Avec une signalétique qui met à disposition différents formats pour différents types d'usages, un grand nombre de voyageurs peuvent avoir accès à leur manière aux espaces de transport. Qu'ils soient touristes, étrangers ou, plus généralement, des personnes ayant des difficultés à lire, (presque) tous les utilisateurs du métro sont censés s'en sortir. Par exemple, à propos d'une même ligne, certains considèrent qu'ils suivent « la jaune », tandis que d'autres « prennent la une » et que d'autres encore se dirigent « direction La Défense ». Conçue comme un système complexe et élargi, la signalétique parisienne offre aux voyageurs des formes de prises diverses sur l'ensemble du réseau de transport. Ce faisant, elle participe à la production d'un environnement accessible, c'est-à-dire ouvert à une pluralité d'usages et d'usagers. Une telle conception pluraliste, qui assure une accessibilité concrète, est essentielle pour garantir le rôle de la signalétique dans la production d'espaces publics.

Permanence et travail de maintenance

Le second investissement concerne la maintenance. La production de lieux hybrides qui articulent éléments architecturaux et langagiers n'est pas une mince affaire. Surtout, elle ne s'effectue pas une fois pour toute. Les activités de conception qui aboutissent à une signalétique aussi standardisée soit-elle, aussi travaillée soit-elle pour fournir une variété d'usages, ne permettent pas à elles seules de transformer durablement un espace en un environnement accessible. La force de la signalétique réside dans sa disponibilité quotidienne, sa capacité à occuper les lieux jour après jour. Son succès tient à son omniprésence : il est suspendu à la disponibilité permanente de tous les panneaux qui la composent.

Or ces panneaux ne sont pas aussi stables que l'on pourrait le croire à première vue. Avec le temps, ils s'usent et s'abîment, leur contenu peut devenir obsolète, et ils sont soumis aux pratiques des usagers qui y apposent des autocollants et des tags, voire s'en emparent en tant que collectionneurs ou pour décorer leur appartement. Une fois installés, les panneaux peuvent tomber, le nom des lieux qu'ils indiquent changer, les couleurs pâlir.

Un travail d'actualisation est indispensable pour éviter que des modules perdent leur efficacité et, plus généralement, que la signalétique soit mise en défaut en tant qu'opérateur d'aménagement et d'accessibilité des lieux. Les panneaux doivent donc faire l’objet d’une attention particulière. Celle-ci passe par des opérations de nettoyage, de réparation ou de remplacement. Au sein de la RATP, tous les jours, des agents du département de la maintenance interviennent en stations pour garantir la conformité de chaque élément graphique : ils mettent à jour le contenu, changent des plaques endommagées et garantissent ainsi que tous les panneaux sont bien en place. Ces

interventions reposent par ailleurs elles-mêmes sur des activités de surveillance permanente des espaces qui permettent le signalement des défaillances. Les agents responsables des stations sont mobilisés pour diagnostiquer, au jour le jour, l'état de la signalétique et informer le département de la maintenance des anomalies qu'ils repèrent.

L'efficience de la signalétique repose donc sur l'articulation d'interventions en coulisses qui assurent sa cohérence, sa solidité et finalement son existence même dans les espaces de transport. Sans ce travail relativement invisible, peu gratifiant, mais essentiel qu'est celui de la maintenance, le système perdrait rapidement de son utilité. Il nous semble important d'insister sur cet aspect, non seulement parce qu'il est essentiel à la production ordinaire des espaces publics par les dispositifs d'information tels que la signalétique, mais aussi pour prendre le contre-pied des expressions toutes faites qui laissent entendre que « la société de l'information » serait immatérielle et s'auto-engendrerait. Revenir aux activités tangibles, très largement sous estimées, qui assurent au jour le jour les conditions d'existence des infrastructures informationnelles urbaines permet d'envisager plus sereinement les véritables défis que représentent les formes de mobilité contemporaines.

Quels défis pour demain ?

Au-delà du cas de la signalétique RATP, qui est bien stabilisée dans les espaces de transport, comment peut-on envisager la place et le rôle des systèmes de panneaux indicateurs dans le futur ? Deux éléments nous semblent particulièrement important à prendre en compte. Ils dessinent les deux grands défis de la signalétique de demain.

Le premier est celui de la multimodalité dont on voit aujourd'hui se profiler un élargissement considérable. Nous l'avons vu, la signalétique RATP du milieu des années 1990 a innové en devenant identique d'un mode de transport à l'autre. Mais l'intermodalité ainsi instaurée s'est arrêtée aux portes de l'entreprise. Or, aujourd'hui, tant les pratiques que les offres de transport dessinent un paysage beaucoup plus complexe au sein duquel les passages d'un mode à un autre sont plus nombreux et plus variés. À l'aube du Grand Paris, cette tendance est vouée à s'intensifier et pose des problèmes importants. Comment permettre des usages fluides entre des moyens de transport si différents que sont par exemple la voiture, le train, le bus, le tramway, le vélib et le métro ? Quel rôle peut jouer la signalétique pour assurer une forme de continuité de service d'un mode à l'autre ?

Ce défi pose deux problèmes principaux, qui restent largement ouverts. Le premier est institutionnel. La plus grande difficulté dans la conception d'une signalétique véritablement multimodale tient sans aucun doute aux relations qu'entretiennent entre elles les différentes entreprises de transport et au rôle que jouent les systèmes d'information voyageur en terme d'identité commerciale. Les exigences d'intermodalité invitent à dépasser cette tension en trouvant les moyens d'harmoniser les systèmes d'orientation, que ce soit à travers des formes d'articulation entre les signalétiques de chacun, ou par l'intermédiaire d'un opérateur « neutre » qui se charge de produire un système global.

Mais c'est sur ce point que se profile la seconde difficulté. Si elle peut avoir des avantages indéniables en termes strictement fonctionnels, une harmonisation complète de la signalétique de transport pose de sérieux problèmes quant aux types de lieux publics qu'elle participerait à fabriquer. La ville doit-elle se transformer en espace normalisé, entièrement recouvert de signes standardisés, au nom de l'efficacité des systèmes de transport ? La question reste évidemment ouverte. Elle invite plus généralement à considérer les lieux publics comme des écologies graphiques et informationnelles sensibles que l'on ne peut sans doute pas réduire aux seules exigences de la mobilité contemporaine.

Le second défi prend sa source dans les pratiques inédites associées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, et notamment à l'usage des sites de réseaux sociaux. Aujourd'hui déjà, il existe des formes participatives par lesquelles les usagers eux-mêmes produisent des formes d'information voyageurs utiles. Comment les entreprises de transport peuvent-elles s'ouvrir à ce type de pratiques ? L'un des grands enjeux de l'information voyageurs de demain sera sans doute de trouver un moyen pour la signalétique d'intégrer de telles

ressources informationnelles, dont la prise en compte est essentielle, tant du point de vue fonctionnel de leur considérable efficacité, que de celui, politique, de l'ouverture démocratique des lieux publics qu'elles permettent.