

À propos de *Petite sociologie de la signalétique, les coulisses des panneaux du métro* de Jérôme Denis et David Pontille

par Daniel Jacobi,
Professeur, Centre Norbert Elias,
Équipe Culture & Communication,
Université d'Avignon

La signalétique est l'une des trois catégories d'écrits qui sont habituellement mobilisés dans les musées, les expositions ou les parcours d'interprétation tracés dans les vastes ensemble patrimoniaux laissés (et pour cause) *in situ* (centre historique ancien, patrimoine naturel...). Ni les panneaux, ni les étiquettes, ni l'ensemble des documents d'aide à l'interprétation disponibles pour le public ne remplissent la mission singulière des repères directionnels ou des dispositifs de conceptualisation de l'activité de visite (pour en savoir plus sur l'opposition entre signalétique directionnelle et signalétique conceptuelle, voir l'ouvrage que nous publions prochainement dans la collection de l'OCIM). Et les textes affichés comme les écrits exposés, les enquêtes bien faites le démontrent régulièrement, jouent un rôle clef dans les musées et les expositions (n'en déplaisent à ceux qui proclament que les visiteurs ne les lisent jamais).

Les ouvrages sur la signalétique sont rares. Et quand ils existent, ils se réduisent le plus souvent à de simples catalogues recensant l'originalité, l'élégance ou la soi disant réussite d'une nouvelle réalisation dans une ville, un moyen de transport ou un équipement urbain. En matière de publications sur la signalétique, deux directions seulement ont été jusqu'à peu explorées. La première, selon la tradition de Prieto, est de considérer la signalétique comme un système de signes original, pertinent et qui peut revendiquer une relative autonomie. Le système des signaux et des panneaux du « code » de la route est l'exemple canonique de la tendance d'un système de signes, à devenir, non sans mal, quasi autonome. La seconde, plus récente, est de faire de la graphique une œuvre à part entière due au seul talent et à la créativité d'un homme de l'art se jouant des contraintes pour, malgré tout, produire une création originale (voir par exemple le recueil publié sous le titre « *Graphisme et musées* »).

Il peut paraître surprenant de recommander la lecture d'un livre qui étudie la signalétique d'un grand moyen de

transport aux professionnels qui œuvrent dans le monde des musées et au-delà se préoccupent de la mise en valeur et de la diffusion du patrimoine. Pourtant, aussi étrange que cela puisse paraître *a priori*, la lecture de cet ouvrage permet de passer en revue la plupart des problèmes et des réflexions que soulèvent la conception et la mise en place d'une signalétique, en particulier dans les grands musées presque labyrinthiques (tels la Cité des Sciences et de l'Industrie ou le Louvre).

Considérer la signalétique patrimoniale comme une œuvre ou un langage facilement déchiffrable par n'importe quel visiteur est sans doute excessif. Reconnaissons toutefois que, dans le monde moderne, la signalétique remplit une mission, sinon vitale, en tout cas essentielle : tenter d'ordonner les déplacements et de réguler la mobilité des publics. Si l'on considère que le monde contemporain est d'abord celui des villes, des grands moyens de transport et de l'automobile, il est clair que la signalétique est le système (opérateur ?) sur qui repose la charge de structurer et contrôler la vie quotidienne au sein d'espaces complexes, voire même hostiles ou dangereux. Rassurer, guider et aider à trouver sa voie dans un monde où les circuits sont, non seulement rendus compliqués par le manque de lisibilité des espaces, mais aussi par l'indispensable rapidité des déplacements à laquelle chacun aspire dans la vie moderne, telle est la fonction des signalétiques, qu'il s'agisse de la signalétique urbaine, de celle des voies de circulation ou des transports, mais aussi de celle du patrimoine. L'entrée dans le monde des loisirs, le développement du tourisme (la France est aujourd'hui l'une des premières destinations touristiques au monde) justifient amplement qu'on adjoigne cette dernière aux précédentes. Comment est conçue, installée et entretenue quotidiennement la signalétique du métropolitain, le principal moyen de transport collectif de la région parisienne ? Tel est le programme de ce petit livre (*Petite sociologie de la signalétique*,

les coulisses des panneaux du métro. Presses des Mines, collection Sciences sociales, 2010, 200 p. ISBN : 9782911256141) tiré d'une enquête conduite dans le cadre d'une recherche ANR collective intitulée « Écologies et politiques de l'écrit ». L'analyse de son contenu montre rapidement que les questions que les deux auteurs abordent répondent point par point à celles que se posent la plupart des professionnels du patrimoine culturel.

Rappelons que le métro parisien, l'un des plus anciens réseaux électriques souterrains, a été inauguré pour l'exposition universelle de 1900. Il est contemporain de la Tour Eiffel. Ni l'élégance des entrées de Guimard, ni les carreaux blancs de ses couloirs, ni les noms arbitraires de ses stations inscrites en lettres en réserve blanche sur un fond de carreaux de couleur bleue, n'en ont fait un réseau facile à utiliser. Difficulté, il est vrai autrefois largement compensée par la présence d'un important personnel d'accueil et de contrôle, aujourd'hui évidemment disparu.

On sait que, à partir de 1970 et par vagues successives, le remplacement de la signalétique ancienne et sa transformation se sont inspirés de celle du métro de New-York. Transformation du plan qui cesse d'être une analogie de la carte pour devenir un schéma de directions colorées, adoption d'une charte graphique originale où les couleurs sont redoublées par les numéros des lignes, implantation d'un système de repères où les noms des stations terminus indiquent le sens de la ligne à emprunter... une politique très volontaire qui hisse le très vieillot métro de Paris au rang des autres capitales.

C'est à cette occasion que le graphisme des écrits affichés dans tout le réseau adopte une police lisse suivant l'exemple de toute l'Europe du Nord et des États-Unis. Au charme désuet des lettres art nouveau, typographie certes originale mais littéralement illisible, dorénavant lestée d'un statut purement patrimonial, se substitue rapidement et uniformément les signes et repères d'une politique de signalisation multimodale, continue, uniforme et cohérente.

Cette mutation et l'habillage graphique qui en résulte ont été tout autant manifestes dans le patrimoine et les musées. L'exemple du Louvre est assez saisissant. La pyramide de Pei n'était pas seulement un geste architectural spectaculaire : il s'agissait de repenser l'accueil et la circulation du public. Et l'ouverture de ce nouvel accès s'est accompagnée d'une transformation considérable de la signalétique, transformation qui n'a pas été des plus aisées au point qu'elle ait dû être remaniée à au moins deux reprises.

Les conditions d'apparition de la nouvelle signalétique de la RATP sont l'objet du premier chapitre de l'ouvrage. Les auteurs montrent qu'à partir de l'adoption du style du typographe

suisse Frutiger, dès 1970 (celui qu'avait choisi l'aéroport de Roissy), des aménagements successifs correspondent à un déplacement des priorités de la politique de la Régie. C'est dorénavant l'écrit affiché qui devient le vecteur fort de la communication, elle-même conçue comme l'élément clef de l'information des voyageurs. « Il [l'aménagement graphique] installe une écologie graphique dans lesquels (sic) les voyageurs sont invités à s'immerger pour bénéficier convenablement du service de transport » (p. 45). Cette description est remarquable et en peu de pages les auteurs parviennent à situer les enjeux politiques et sociaux de cette transformation majeure, initiée à partir de la création de la ligne 14 (celle du *Météor*).

En fait, la transformation de la signalétique du métro correspond à la mise en œuvre de la nouvelle priorité : placer l'utilisateur (au sens où il devient un client) au cœur des nouveaux aménagements. L'automatisation s'accompagne d'une transformation de l'espace : plus grand, plus lumineux, plus facile à entretenir mais aussi privé de l'assistance du personnel ancien. L'information affichée remplace toute présence humaine et elle doit fonctionner sans la moindre ambiguïté. La langue s'uniformise et les panneaux (entre autres publicitaires) se raréfient pour ne pas concurrencer l'information orientationnelle accrochée avec soin aux emplacements les mieux adaptés.

La nouvelle orientation politique de la RATP, dorénavant tournée vers le client-utilisateur, évoque irrésistiblement la nouvelle muséologie et le tournant communicationnel des musées. On se souvient que dans les années 1980, on commence à contrebalancer le primat de conservation des collections qui régnait sans partage par une nouvelle priorité : placer le public au centre des politiques de mise en valeur et de diffusion du patrimoine et cela, entre autres, par un recours massif à l'exposition temporaire. La nature de la communication muséale se transforme et on cherche à attirer le public en étant davantage présent dans l'actualité et les médias.

Le second chapitre de ces « coulisses des panneaux du métro » décrit l'organisation du travail des trois départements qui ont en charge la signalétique au sein de la RATP. Mais surtout, les auteurs font apparaître les conflits et les tensions dont sa mise en œuvre fait l'objet. La signalétique est au prise avec de redoutables concurrents eux-mêmes désireux d'investir l'espace d'affichage : les consignes de sécurité, les panneaux publicitaires, les informations culturelles et patrimoniales (au moins dans quelques stations comme *Concorde*, *Louvre*, *Arts et Métiers*, *Bastille*...). Ils démontrent que c'est donc aussi d'une *écologie compétitive* qu'il s'agit.

Cette compétition entre des exigences concurrentes d'affichage de documents scriptovisuels dans les espaces d'entrée, d'attente et de circulations se retrouve à l'œuvre

dans les musées ou le patrimoine. Nous avons eu l'occasion de montrer que dans certains musées la communication sur le temporaire ou l'évènementiel cannibalise l'information sur le permanent. Ou encore que le marketing culturel ou les propositions de tarification proposent un découpage de l'offre qui ne correspond pas à la structure spatiale et organisationnelle d'un équipement culturel. Sans parler bien sûr de l'affichage commercial et publicitaire qui dans l'espace urbain efface ou écrase la signalétique patrimoniale des monuments historiques ou d'autres éléments architecturaux.

Le chapitre suivant est plus original. Il consiste en un relevé systématique (à l'aide de la photographie) de toutes les indications signalétiques que déchiffre un voyageur empruntant un parcours déterminé dans le métro de Paris ou dans celui de New York. Le chercheur suppose alors qu'il ne pourrait s'orienter et parvenir à son but qu'à l'aide du paysage linguistique que lui propose la signalétique. Signalons que notre laboratoire a conduit dans des grands musées parisiens et en région des enquêtes comparables dans lesquelles les chercheurs ont procédé aux mêmes descriptions systématiquement photographiées du paysage linguistique que tente de déchiffrer le primo-visiteur pour retrouver le parcours de découverte que l'institution culturelle lui a vendu ou promis.

Les auteurs font ainsi apparaître un certain nombre de postures implicites que suggèrent les indications et les artefacts signalétiques. « *On le voit c'est moins la maîtrise qui compte ici que l'anticipation. Le voyageur est saisi en tant qu'organisateur de son déplacement qu'il traduit en itinéraire et garde en tête pendant toute la durée de son trajet* » (p. 92). C'est la partie la plus originale de la recherche. Le recours à la contrastivité (Paris/New York est convaincant). Elle est illustrée par les photographies prises par les auteurs et fait bien comprendre leur méthode et l'application qu'ils font du repérage des postures implicites que ce dispositif induit successivement chez l'utilisateur et qu'ils nomment, par couples : l'information et la réaction, puis la planification et la résolution de problèmes.

Cette évocation des postures implicites que met en œuvre le public pour accomplir sans se perdre un trajet en métro sous la ville n'est pas sans rappeler celles des visiteurs des institutions patrimoniales. Les postures de planification comme celles de résolution de problèmes sont parfaitement transposables au domaine du patrimoine comme nous l'avons montré en spécifiant les missions de la signalétique directionnelle par contraste avec les dispositifs plus étoffés de signalétique conceptuelle (plans, menus de l'offre culturelle, accueil, maquette). Les recherches conduites sur le terrain et notamment sur les pratiques de reconnaissance des parcours d'interprétation confirment tout à fait cette convergence entre les qualités d'un dispositif signalétique et les postures actives qu'il suggère aux visiteurs.

Les deux derniers chapitres évoquent le travail des brigades d'intervention et de maintenance de la signalétique et justifient le sous-titre proposé qui mentionne « *les coulisses* ». C'est l'exploration de la face cachée de ce système que les auteurs se proposent de faire découvrir et d'interpréter. Si la signalétique de la RATP est ce qu'elle est aujourd'hui comment et par qui est-elle maintenue, entretenue, renouvelée, adaptée au jour le jour ? Selon un principe d'enquête ethnographique les deux chercheurs conduisent une observation participante de ces brigades.

Dans le chapitre 4, ils font remarquer combien le choix de l'emplacement d'un repère ou d'un dispositif signalétique est un acte d'écriture relevant d'un véritable agir communicationnel. Bien loin de la routine d'une action technique simple « *Pour le résoudre, les agents techniques naviguent tour à tour entre deux postures : celle du voyageur dont il faut jalonner le parcours par un réseau d'inscriptions pertinentes, et celle de l'expert qui raisonne sur les critères spécifiques de l'aménagement graphique des espaces et qui peut simuler les conséquences pratiques de chacun de ses choix* » (p. 142).

Le dernier chapitre souligne enfin l'importance de la maintenance qui, pour être moins spectaculaire que la mise en place de nouveaux éléments graphiques, n'en est pas moins révélatrice des enjeux de la signalétique. La maintenance « *est une série d'opérations très concrètes, qui consistent à assurer, au jour le jour, une stabilité et une permanence des objets graphiques, en mettant en œuvre les conditions de reconnaissance de leurs transformations incessantes* » (p. 172).

Si l'on compare ces informations à ce que l'on rencontre dans les musées et plus généralement le patrimoine, il va de soi que ce que les deux chercheurs mettent en évidence dans le métropolitain est parfaitement applicable à la signalétique patrimoniale. Il n'est pas certain cependant que les institutions culturelles de moyenne et surtout petite taille aient les moyens de réaliser cette maintenance et l'actualisation permanente de leur signalétique comme le fait la RATP. On observe très souvent toute sorte d'errements qui tendent à discréditer la signalétique : informations non actualisées, bricolages sauvages réalisés avec les moyens du bord pour pallier les insuffisances du système initialement mis en place, superposition de plusieurs couches anciennes de signalétique avec la toute dernière fraîchement accrochée... Il en est ainsi comme pour bien des registres de l'exposition : les musées investissent et innovent mais ils ne se donnent que rarement les moyens d'assurer l'entretien et la maintenance des dispositifs rutilants dans la durée.

Peut-on se passer de la signalétique ? L'irruption des technologies informatisées de la communication et des outils de réception nomades ne vont-ils pas faire disparaître la signalétique ? A-t-on réellement besoin de guider et de

« prendre par la main » des visiteurs avertis et de plus en plus experts ? Comme le rappellent les auteurs de cet ouvrage, la signalétique renvoie explicitement au modèle d'organisation sociale critiqué par le philosophe Michel Foucault (celui du *Surveiller et punir*, 1975). La signalétique est avant tout considérée comme un dispositif tentant d'imposer une discipline destinée à réguler des choix en matière de politique de transport. La politique actuelle, davantage tournée vers l'utilisateur, y apparaît en filigrane comme un processus ordinaire de gouvernement et de discipline délégué à une organisation graphique rationnelle,

structurée et contrôlée. Est-ce aussi la fonction première de la signalétique patrimoniale ? Contribue-t-elle à imposer des « bonnes » pratiques de visite politiquement plus correctes que d'autres ? Faut-il pour autant considérer que des parcours dans les musées et le patrimoine ouverts, sans repère, sans guidance ni prescription seraient un modèle plus démocratique d'accès à la culture ?