

questions  
de communication

## Questions de communication

19 | 2011  
Annoncer la mort

---

Jérôme Denis, David Pontille, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*

Paris, Éd. Presses des Mines, coll. Sciences sociales, 2010

Daniel Jacobi

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/2846>

ISSN : 2259-8901

### Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

### Édition imprimée

Date de publication : 30 juin 2011

Pagination : 374-376

ISBN : 978-2-8143-0084-2

ISSN : 1633-5961

### Référence électronique

Daniel Jacobi, « Jérôme Denis, David Pontille, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro* », *Questions de communication* [En ligne], 19 | 2011, mis en ligne le , consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/2846>

---

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

Tous droits réservés

---

# Jérôme Denis, David Pontille, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*

Paris, Éd. Presses des Mines, coll. Sciences sociales, 2010

Daniel Jacobi

---

## RÉFÉRENCE

Jérôme Denis, David Pontille, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*, Paris, Éd. Presses des Mines, coll. Sciences sociales, 2010, 197 p.

- 1 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 Luis J. Prieto (*Messages et signaux*, Paris, Presses universitaires de France, 1966), est de considérer la signalétique comme un système de signes original, pertinent et revendiquant une relative autonomie comme tendent à le devenir, non sans difficulté, les signaux et les panneaux du « code » de la route (voir Tijus C. *et al.*, « The design, understanding and usage of pictograms », *Studies in Writing*, 2007, pp. 17-32). La seconde, plus récente, est de faire de la graphique une œuvre à part entière relevant du talent et de la créativité d'un homme de l'art (Baur R., *Intégral, RB et associés*, Lars Muller Publishers, 2002) se jouant des contraintes pour, malgré tout, produire une création originale (voir, par exemple, le recueil publié sous le titre *Graphisme et musées*).
- 2 Considérer la signalétique comme une œuvre ou un langage quasi universel est sans doute excessif. Toutefois, reconnaissons que, dans le monde moderne, la signalétique remplit une mission originale et singulière : tenter d'ordonner les déplacements et de réguler la mobilité des hommes. Si l'on considère que le monde contemporain est d'abord

celui des mégapoles et des vastes conurbations qui concentrent l'essentiel de la population et que, par ailleurs, notre siècle est celui des voyages et des circulations, il est évident que la signalétique est un moyen déterminant pour structurer, organiser et contrôler la vie quotidienne au sein d'espaces complexes, le plus souvent perçus comme inhumains, hostiles, voire 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 on aspire dans la vie moderne, n'est évidemment pas une mince affaire.

- 3 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 tiré d'une enquête conduite dans le cadre d'une recherche ANR collective intitulée « Écologies et politiques de l'écrit ». C'est un livre mince mais dense et qui, disons-le d'emblée, vaut autant par les questions qu'il aborde que par l'originalité de ses résultats empiriques. Rappelons que le métro parisien, l'un des plus anciens réseaux électrique souterrain, 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 bleu, n'en n'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 le remplacement de la signalétique ancienne et sa transformation s'est inspirée de celle du métro de New-York (voir Talion R., Jeudy H.-P., « Signalisation, signalétique, la différence ? », *Communication et Langages*, 36, 1977, pp. 32-43). 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.
- 4 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 Adrian Frutiger, dès 1970 (celui qu'avait choisi l'aéroport de Roissy), des aménagements successifs manifestent 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. « [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). Le second chapitre 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. Ils démontrent que c'est donc aussi d'une écologie compétitive qu'il s'agit.

- 5 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 à Paris ou à 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. Ainsi les auteurs font-ils 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 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.
- 6 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).
- 7 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). Comme le rappellent les auteurs, trois voies sont possibles pour décrire et étudier la signalétique. Mais, contrairement à ce qu'ils affirment, ils se gardent bien d'en préférer une (l'approche sociologique) aux dépens des autres. Ainsi l'analyse formelle des propriétés intrinsèques du système de signes et de la charte graphique adoptée constitue-t-elle en soi une partie particulièrement consistante de leur recherche et s'inscrit parfaitement, dans la tradition des recherches sémiolinguistiques. Certes, ils considèrent les éléments graphiques affichés dans les couloirs et les stations du métro comme des artefacts graphiques investis d'une mission d'agir scriptural. Mais les linguistes, les sémioticiens et, après eux, les chercheurs en communication, ont depuis longtemps débordé le strict programme saussurien en considérant qu'un langage est par nature topicalisé par un projet d'action ou

d'interaction dans lequel les intentions et les attentes des destinataires et des destinataires sont évidemment impliquées. Tout aussi fondées sont les critiques qu'ils adressent à l'approche par les usages et au repérage des propriétés vécues du point de vue des voyageurs en tant qu'ils seraient susceptibles d'attester, par leurs comportements et les difficultés qu'ils éprouvent, de la performativité et l'efficacité d'une signalisation. Cependant, on remarquera que la méthode dite ethnographique qu'ils mettent en œuvre – en simulant la posture d'un voyageur se fondant sur les seules indications signalétiques affichées pour accomplir un parcours choisi *a priori* et non étudié et repéré à l'avance – n'est en réalité qu'une auto-administration d'un usage, quand bien même celui-ci serait-il délégué à un voyageur fictif purement conventionnel. Et par ailleurs, cette méthode n'est pas sans rappeler l'analyse dite en reconnaissance, revendiquée par des socio-sémioticiens que, à la suite d'Eliseo Veron, différents chercheurs ont régulièrement appliquée (voir Fraenkel B., « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », *Études de communication*, 29, 2006, pp. 69-94). Leur étude se rallie, sans le dire ouvertement, à l'héritage de Michel Foucault (celui du *Surveiller et punir* en 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.

- 8 La politique actuelle, davantage tournée vers l'usager, y apparaît en filigrane comme un processus ordinaire de gouvernement et de discipline délégué à une organisation graphique rationnelle, structurée et contrôlée. Certes, l'habillage par l'ethnométhodologie, évoquée plus que mise en œuvre, et le rattachement au courant Michel Callon, Bruno Latour, Madeleine Akrich confèrent une substantielle dimension empirique de nature socio-ethnographique à cette étude. Mais il est assez évident que c'est plutôt un tout autre versant qui l'emporte, heureusement comme il se doit pour l'analyse en profondeur des écrits professionnels et des textes affichés. Le point fort de l'ouvrage est une application continue d'une sémio-pragmatique dans un milieu où règne une compétition, et non une coopération de nature écologique, et dans laquelle se répondent les tâtonnements de ceux qui installent des repères et les bricolages des acteurs qui les sollicitent à des fins de déplacement et de mobilité.

---

## AUTEURS

### DANIEL JACOBI

CNE, université d'Avignon et des Pays du Vaucluse

Daniel.Jacobi@univ--avignon.fr