

L'écologie informationnelle des lieux publics

Le cas de la signalétique du métro

Jérôme DENIS

LTCI (UMR5141) CNRS - TELECOM ParisTech
Département Sciences Économiques et Sociales
jerome.denis@telecom-paristech.fr

David Pontille

IIAC (UMR 8177) CNRS-EHESS
Équipe « Anthropologie de l'écriture »
pontille@ehess.fr

(2009) in C Licoppe (ed.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*, FYP, Paris, p. 94-101.

Pour décrire l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, deux éléments sont souvent mis en avant : le caractère personnel des outils et leur portabilité. La première souligne les enjeux d'appropriation et d'interaction « homme/machine », tandis que la seconde renvoie à l'émergence de nouvelles formes de mobilité. Si ces dimensions sont essentielles, elles ne doivent cependant pas éclipser les transformations que les environnements eux-mêmes ont connues. La société de l'information prend aussi corps dans des dispositifs informationnels ouverts, inscrits durablement dans des lieux que nous traversons quotidiennement. L'espace public est, en grande partie, constitué de ce type de dispositifs, qui s'appuient sur des technologies d'affichage très différentes, et sont les ingrédients incontournables de « l'atmosphère de nos démocraties »¹.

Dispositifs informationnels et lieux publics

L'équipement des lieux publics est en fait extrêmement hétérogène et les outils qui le constituent relèvent de domaines très différents. Ils composent une écologie informationnelle complexe où la place et le rôle de chaque type de dispositif ne sont jamais complètement stabilisés et où les équilibres sont toujours fragiles.

Du point de vue des usagers, ils offrent des supports pour trois grands types d'action. Certains sont d'abord conçus pour faciliter des capacités cognitives particulièrement mises en avant dans le capitalisme contemporain : le calcul et la planification. De nombreuses études ont mon-

¹ Latour, B. & Weibel, P. (dir.) 2005. *Making things public: Atmospheres of democracy*. Cambridge, MIT Press.

tré que des objets aussi anodins que les emballages ou les étiquettes constituent des appuis essentiels qui permettent à leurs utilisateurs de produire, sans efforts insurmontables, l'arithmétique quotidienne de leurs achats². De leur côté, les banques proposent de nombreux outils de simulation qui permettent d'anticiper et d'élaborer des plans d'action prenant en compte des variables toujours plus fines. Enfin, les salles de marché elles-mêmes sont surpeuplées d'écrans qui présentent d'innombrables graphiques, inscriptions et couleurs qui produisent au jour le jour les marchés financiers autant qu'elles les représentent.

D'autres types d'outils sont destinés à l'équipement de la circulation elle-même. Les panneaux directionnels sont par exemple indispensables à la mobilité. Du point de vue des usages, ils constituent des repères fiables pour organiser les déplacements et en assurer la réussite en situation. Ils participent plus généralement d'une vaste politique de marquage et de dénomination de tout ce qui compose les environnements contemporains, qu'ils soient clairement délimité (hôpitaux, aéroports...), ou plus ouverts (routes, villes...). La signalétique, les plaques de rues, les cartes, jusqu'aux feux tricolores produisent un espace public ordonné, dont la signification et les règles d'usage sont sans cesse exposées.

Enfin, les lieux publics sont parfois munis de technologies d'affichage consacrées à des informations « citoyennes ». Elles offrent des appuis très concrets à des enjeux politiques qui sans elles resteraient évanescents. A. Barry³ a par exemple montré comment les préoccupations écologiques donnaient lieu en Europe à l'invention de dispositifs complexes de visibilisation comme ceux qui exposent la qualité de l'air. À la fois outil de mesure et technologie de représentation, ces dispositifs visent à mettre sous les yeux des conducteurs les conséquences écologiques du trafic automobile auquel ils participent. Pour reprendre le terme anglais qui rend le mieux compte de ce phénomène, ils *performent* certaines préoccupations écologiques en les inscrivant matériellement dans l'espace public. Sur un versant beaucoup moins technique, les villes sont aussi le lieu de très nombreuses manifestations graphiques qui cherchent à interpeller la conscience politique des passants. Les écrits tels que les banderoles ou les autres formes d'affichage officieuses produisent des formes de contestation qui participent pleinement de la performance politique des espaces publics.

Outre ces trois registres d'équipement de l'action, les dispositifs informationnels publics soulèvent aussi des enjeux institutionnels. Deux grandes dimensions sont essentielles de ce point de vue. La première renvoie aux possibilités de supervision et de contrôle. De nombreuses technologies de l'information et de la communication sont utilisées dans les lieux publics à des fins de gouvernement. Souvent peu visibles, elles offrent à la fois la possibilité de produire des connaissances sur l'état d'un environnement ou sur les comportements de ces habitants et de disposer de moyens de les surveiller, voir de les discipliner.

À l'inverse, une série d'autres dispositifs vise à produire de la visibilité institutionnelle. Qu'il s'agisse d'enseignes commerciales, ou d'établissements publics, nombreuses sont les organisations qui cherchent à marquer les espaces physiques de leur présence. L'inscription de ces signes d'identité que sont les sigles et logos joue un rôle non négligeable dans l'espace public. D'une part, elle offre la possibilité de faire exister, sous une forme simple et facilement répliquable, des entités complexes dont les frontières et les traits sont difficiles à identifier *in abstracto*. De l'autre, elle instaure le public des passants en audience potentielle, dont la seule exposition aux marques représente une source de valeur importante.

On le voit, les formes d'équipement informationnel des lieux publics sont foisonnantes, les enjeux qu'elles soulèvent sont variés et les fonctions et les utilités qui leur sont attribuées sont

² Cochoy, F. (2002). *Une sociologie du packaging, ou l'âne de Buridan face au marché*. Paris, PUF.

³ Barry, A. (2001). *Political Machines. Governing a technological society*. New York, The Athlone Press.

disparates, voire antagonistes. Cela nourrit une double tension. Du côté des usagers, l'efficacité de chaque système est à tout instant menacée par les effets de saturation. Du côté des institutions, les possibilités de marquage des espaces passent par des formes de compétition plus ou moins âpres.

Un moyen d'appréhender plus finement cette écologie complexe consiste à étudier de près les activités de l'un de ces principaux protagonistes. Nous proposons ici de nous arrêter sur la signalétique du métro parisien, afin d'en analyser les conditions de production⁴. Un rapide panorama nous permettra de mettre en lumière les processus concrets qui assurent la mise en place et la perpétuation d'un vaste dispositif destiné à accompagner l'usage des transports publics. Ce sera aussi le moyen de proposer une approche complémentaire aux nombreuses études focalisées sur les usages.

Vue de l'extérieur, la signalétique de la RATP semble presque aller de soi. Ses couleurs, sa typographie et les formes de ses matériaux sont d'ailleurs régulièrement utilisées par les publicitaires pour représenter la société de transport dans son ensemble, voire la ville de Paris. Dans la ville, et plus encore dans les espaces souterrains du métro, la présence de très nombreux outils de repérages, d'identification des lieux, des directions et de désignation de l'entreprise elle-même apparaît comme une évidence, solidement implantée dans le monde des transports.

Pourtant, dès lors que l'on pénètre les coulisses de ce qu'un de ses responsables appelle le « théâtre du service », tout se complique. La signalétique que l'on voyait si nombreuse et que l'on croyait si solidement installée, se dérobe facilement et semble menacée de toute part. C'est qu'évidemment, son inscription ne peut se faire d'elle-même : elle nécessite un travail difficile et quotidien qui se joue aussi bien dans les lieux publics qu'en « interne ». L'écologie de surface que nous avons décrite jusqu'ici s'articule ainsi à une *écologie organisationnelle* où l'intérêt et la légitimité de la signalétique sont difficilement établis, une *écologie des activités* où se joue les conditions matérielles de l'installation de chacun de ces éléments et une *écologie des publics* au sein de laquelle il s'agit d'accommoder les diversités.

Une écologie organisationnelle

Au sein de la RATP, l'existence de la signalétique repose d'abord sur des départements spécialisés, dont les personnels sont explicitement mandatés pour prendre en charge la conception, la production et l'installation de ses différents modules. Mais ce n'est pas tout. Au fil du temps, la signalétique fait l'objet d'un important travail de définition et de sensibilisation auprès de nombreux employés qui ne sont pas officiellement concernés par elle. Elle se déploie ainsi dans un grand nombre de documents prescriptifs qui définissent très précisément chacun de ses traits (tailles des panneaux, emplacement, calibre des couleurs, matières, etc.). Ces normes assurent, malgré les changements de personnels et au-delà des seuls départements spécialisés, une solidité et une pérennité au système informationnel.

Elles sont elles-mêmes complétées de documents d'une nature très différente où la signalétique n'est plus définie d'un point de vue technique, mais présentée, « expliquée », à ceux qui n'en comprennent pas encore l'intérêt pour l'entreprise. Et ils sont nombreux. La lecture de ces documents et l'énergie que leurs auteurs mettent à les faire circuler et à les présenter mettent en lumière une dimension importante des dispositifs informationnels exposés dans les lieux publics : ils relèvent d'une activité que certaines personnes au sein de l'institution qui les fournit peuvent considérer comme superflue, voire dénaturante. En d'autres termes, certains considèrent qu'une entreprise de transport doit transporter... Ils acceptent difficilement qu'on leur demande

⁴ Nous résumons ici les résultats d'une enquête effectuée dans le cadre du programme « Écologies et Politiques de l'Écrit » financé par l'ANR (n° NT05-1_42082).

de dévier, même légèrement, de cette « mission » en participant à la production d'informations destinées aux voyageurs.

La signalétique du métro repose donc sur un difficile processus d'intéressement en coulisses. Pour fournir aux usagers des outils d'aide à la mobilité, il faut non seulement des départements, des personnes et des technologies qui leurs sont dédiés, mais aussi des dispositifs d'intéressement qui puissent prouver l'importance de ces outils et les attacher sans doute possible à l'activité de transport. À la RATP, une présentation sous la forme de diaporama, est ainsi régulièrement faite dans différents services pour démontrer les bienfaits de la signalétique et pour asseoir l'obligation de respecter les normes. À l'écoute du peu de personnes chargées de cette activité, on comprend que la tâche n'est pas facile. L'état des lieux que nous avons établi plus haut n'apparaît plus comme le résultat d'une évolution « naturelle » des espaces publics qui suivraient la pente d'une hypothétique société de l'information : la transformation d'un service de transport en service de mobilité « informée » est une opération coûteuse et toujours en cours, qui passe par la lente mobilisation d'un monde d'ingénieurs peu enclin à l'élargissement de leur mission.

Une écologie des activités

Outre les départements de conception et de normalisation, la signalétique repose bien entendu sur le travail quotidien des opérateurs qui sont chargés d'installer les panneaux sur l'ensemble du réseau (qui compte plus de 380 stations).

À première vue, le placement des modules de la signalétique peut sembler une opération facile. Après tout, les agents n'ont qu'à suivre à la lettre les directives du service de normalisation. Leur travail est pourtant beaucoup plus complexe que cela. Il implique certes la connaissance de nombreuses règles et la manipulation de documents techniques détaillés, mais il demande aussi des habiletés et des savoirs écologiques particuliers.

Chaque situation contient toujours une part d'incertitude. Les opérateurs travaillent dans des environnements (quais, couloirs, escaliers, entrées des stations...) dont la standardisation n'est jamais totale. L'aménagement des lieux suppose à chaque fois de confronter la singularité de la situation avec les exigences de la norme signalétique : décider de l'emplacement d'un panneau passe par des ajustements et des improvisations indispensables pour l'efficacité de tout le système⁵. Pour placer un panneau, les agents doivent ainsi prendre en compte les éléments graphiques déjà présents (autres panneaux de signalétique, affiches de tarification, publicités...) afin d'éviter les incohérences ou les effets de saturation. Ils doivent aussi faire avec les différents objets (armoires électriques, caméras, poubelles...) dont la disposition conditionne l'alignement possible avec les exigences de la norme signalétique. Loin d'être une routine sans accroc, le travail de placement dépend de cette capacité des opérateurs à composer avec les règles au jour le jour.

Outre l'installation en tant que telle, pour fonctionner comme un ensemble informationnel opérationnel, la signalétique fait l'objet d'un important travail de maintenance. Comme tout lieu public, l'environnement du métro est exposé à de nombreuses agressions. Les différents dispositifs informationnels s'usent, s'abîment, voire disparaissent régulièrement. Ils doivent être quotidiennement nettoyés, réparés ou remplacés. Ce travail de restauration suppose par ailleurs une activité constante de supervision. Les agents responsables des stations sont mobilisés pour diagnostiquer, au jour le jour, l'état de la signalétique et signaler les anomalies auprès du dépar-

⁵ Denis, J. & Pontille, D. (2008b). « Placing Subway Signs: Pragmatical Properties of Signs at Work ». In: *Communicating for Social Impact. The 58th Annual Conference of the International Communication Association*. Montreal, Canada.

tement de la maintenance. Une fois le signalé effectué, celui-ci a 48 heures pour intervenir et remettre le système en ordre.

L'efficacité d'un système informationnel comme celui de la signalétique repose donc sur l'articulation d'interventions en coulisses qui assure sa cohérence, sa solidité et finalement son existence même. Il est important de prendre en compte ce travail d'infrastructure qui effectue la traduction d'une politique informationnelle et de ses normes dans les environnements concrets. Cela dépasse d'ailleurs largement l'écologie informationnelle des lieux publics. Contrairement à ce que laissent entendre les expressions toutes faites, la société de l'information n'a rien d'immatérielle. Chacun de ses domaines est peuplé de travailleurs et de technologies invisibles qui accomplissent au jour le jour les opérations très concrètes qui l'alimentent.

Une écologie des publics

Parce qu'elle s'adresse potentiellement à tous les utilisateurs des transports en commun, la signalétique donne à voir un troisième type d'enjeux qui traversent l'écologie informationnelle des lieux publics. Le mouvement de « modernisation » des services publics a fait émerger, dans des secteurs très différents, une attention toute nouvelle aux usagers. Celle-ci s'est traduite dans un souci exacerbé de communication dont la signalétique est un exemple parmi d'autres. Mais elle s'est aussi actualisée dans une profonde redéfinition du public. Celui-ci n'apparaît plus sous la forme d'un collectif indifférencié peuplé d'individus abstraits, considéré de loin, sous le seul angle de la masse qu'ils composent. Comme I. Joseph⁶ l'a montré dans son étude du projet Météor à la RATP, la foule est désormais appréhendée aux noms de toutes les qualités de ses membres. L'usager des services publics est devenu « singulier » et le collectif s'est éclaté en d'innombrables minorités qui ont chacune leurs attentes et leurs revendications. Dans ce mouvement, « *le caractère public du service n'est plus dissociable d'une problématique fine de l'accessibilité* »⁷.

On le comprend, dans le secteur des transports, la signalétique est un objet essentiel à cette nouvelle politique de l'accessibilité. Mais si l'attention singulière s'actualise plus ou moins sans heurts dans les relations en face-à-face, ou dans les formes d'attachement direct (tarification, traitement des réclamations, etc.), elle représente un défi permanent dans la conception et la mise à jour de dispositifs informationnels stabilisés dans l'environnement. Rendre l'espace et le service disponible à tous, ou plutôt à chacun, passe par un agencement complexe de signes, de formes et de matériaux qui doivent à la fois donner prise le plus diversement possible et constituer un ensemble harmonieux.

La signalétique RATP s'est constituée dans ce souci. Nourrie d'innombrables enquêtes qui ont mobilisé aussi bien psychologues, sociologues qu'ophtalmologistes et designers, elle se revendique comme une offre plurielle, « démocratique », qui fournit aux usagers des cadres sociocognitifs variés, où l'information émerge de formes d'engagement qui vont de la lecture computationnelle des données (plans, tables d'horaires) jusqu'au coup d'œil le plus furtif⁸. Mais la stabilité même du dispositif, son inscription en dur dans l'environnement, le rend vulnérable à la dynamique des pluralités et des revendications. Les inégalités se donnent à voir et à entendre, toujours plus nombreuses.

À la compétition spatiale des dispositifs s'ajoute donc la compétition politique des publics. La seconde travaille presque quotidiennement la signalétique, dont les responsables cherchent

⁶ Joseph, I. (2004). *Météor. Les métamorphoses du métro*. Paris, Economica.

⁷ Op. cit.

⁸ Denis, J. & Pontille, D. (2008a). « Organizing a public space. Subway signs and the performance of rides ». In: *What is an organisation: Materiality, Agency and Discourse*. Montreal, Canada.

régulièrement à montrer les potentialités pluralistes. Mais si elle s'amplifie, la compétition politique des publics risque fortement d'alimenter la compétition spatiale des dispositifs en obligeant la production régulière de nouveaux systèmes spécialisés qui prennent en considération telle ou telle difficulté, traduite en inégalité d'accès. Les efforts déployés pour trouver des équilibres entre cette double compétition pointent donc vers une autre dimension : l'activité morale enchâssée dans la production de dispositifs informationnels.

Conclusion

Questionner de cette manière l'écologie informationnelle des lieux publics est un moyen de construire un regard complémentaire aux études d'usages en contexte. Celles-ci donnent généralement à voir une situation pacifiée, en insistant sur la mobilisation coordonnée, par les passants, des technologies disposées dans leur environnement. Elles insistent le plus souvent sur la distribution de l'action et de la cognition dans un composite agencé au fil de l'activité.

L'exploration des coulisses des dispositifs permet d'abord de symétriser le regard en soulignant les ajustements et le travail nécessaires à l'existence même d'un environnement équipé. Ceux-ci peuvent être compris comme le miroir des ajustements situés effectués par l'utilisateur dans son propre travail d'interprétation et d'appréhension. Plus généralement, cette perspective vise à mettre en lumière la dimension compétitive d'une écologie informationnelle qui est le résultat fragile de jeux de positions complexes, jamais complètement stabilisés. Sur ce versant, les lieux publics, et tout particulièrement les villes, semblent tendus entre des logiques opposées : d'un côté l'incessante apparition de systèmes informationnels concurrents luttant, au risque de la saturation, pour obtenir une place de choix sur le territoire ; de l'autre une régulation par le haut du marché informationnel, placée sous l'égide d'un méta énonciateur définissant précisément les formats, voire les contenus, susceptibles d'intégrer un système cohérent global.

Entre ces deux extrêmes, on trouve des formes d'arrangement intermédiaires. Celles-ci reposent sur des accords institutionnels qui lient plusieurs organisations dans la production de dispositifs informationnels harmonisés et interopérables. À l'heure où la mobilité est de plus en plus appréhendée dans sa multimodalité, cette troisième voie semble promise à un bel avenir. En tissant une continuité formelle et informationnelle entre différents lieux traversés par les usagers singuliers, elle participerait à abaisser sensiblement le niveau de sollicitation et à recomposer une écologie informationnelle « raisonnée » des lieux publics.