



HAL
open science

Aménager des espaces circulables. La dynamique des déictiques

Jérôme Denis, David Pontille

► **To cite this version:**

Jérôme Denis, David Pontille. Aménager des espaces circulables. La dynamique des déictiques. Sciences de la société : Les cahiers du LERASS, 2011, 80, pp.177-192. <halshs-00606626>

HAL Id: halshs-00606626

<https://shs.hal.science/halshs-00606626v1>

Submitted on 6 Jul 2011

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.



HAL Authorization

Aménager des espaces circulables

La dynamique des déictiques

Jérôme DENIS

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

David PONTILLE

IIAC - CNRS (UMR 8177) / EHESS (LC 12)
Équipe « Anthropologie de l'écriture »
pontille@ehess.fr

Résumé

Cet article revisite la question des déictiques en analysant les conditions d'aménagement d'un espace circulaire par le biais de panneaux indicateurs. Fondé sur une enquête ethnographique de l'installation de la signalétique du métro parisien, il montre que la qualité déictique d'un panneau est le résultat d'une série de transformations successives qui articulent sa composition graphique, son contenu linguistique et sa position spatiale. Ce faisant, il éclaire des dimensions largement ignorées par les principaux modèles d'analyse des déictiques, que ce soit en linguistique ou en ethnométhodologie. Les transformations soulignent notamment le continuum qui relie les aspects politiques d'un système signalétique (de la normalisation des panneaux jusqu'à la dénomination même des lieux) et ses aspects matériels (de la forme et l'emplacement des panneaux jusqu'aux conditions concrètes de leur installation).

Mots clés

Signalétique • Ordonnancement • Espace • Déictique

Parce qu'elles offrent la possibilité d'attacher des écrits à des entités extrêmement variées, les étiquettes jouent un rôle crucial dans les modalités de circulation des biens et des personnes. Elles opèrent essentiellement de deux manières, qui renvoient chacune à des modes d'ordonnement spécifiques (Law, 2002 ; Knox et *al.*, 2008). D'un côté, elles sont dédiées à l'identification des entités circulantes qu'elles accompagnent, que ce soit des objets ou des corps. Les capacités de circulation sont alors assurées, ou renforcées, par la stabilisation des biens, dont elles désignent plus ou moins finement les qualités (Callon et *al.*, 2000 ; Cochoy, 2002), ou celle des personnes dont elles définissent certaines dimensions identitaires (Piazza, 2004). De l'autre, les étiquettes équipent les espaces eux-mêmes qu'elles participent à rendre circulables. Dans ce cas, ce sont les lieux qui sont ordonnés en prenant la forme d'un environnement hybride, dont on ne peut plus distinguer la part architecturale de la part langagière (Fuller, 2002). Ainsi configurés, les espaces deviennent des « infrastructures immobiles de la mobilité » (Amin et Thrift, 2002), c'est-à-dire des éléments stabilisés qui servent de points d'ancrage, ou de ressorts, à la circulation des entités qui les traversent : « *They are overwhelmingly important in articulating the corporeal movements of people and their bodies (workers, migrants, refugees, tourists) via complex and multiple systems of physical transportation* » (Graham et Marvin, 2001, 8).

C'est cet équipement des environnements de la mobilité que nous souhaitons interroger ici. Et parmi les nombreux outils qui permettent d'étiqueter des espaces et de les aménager en lieux publics « circulables », nous proposons de nous arrêter sur le cas des panneaux indicateurs qui composent la signalétique du métro. Que font exactement ces panneaux, dont l'installation relève d'enjeux aussi vastes et variés que la sécurité des personnes, la gestion des flux de population, l'accessibilité des services publics, ou la fidélisation commerciale ? De quelle forme d'étiquetage relèvent-ils ?

Une des réponses à ces questions repose sur l'idée même d'indication : les panneaux de signalétique indiquent un endroit en pointant dans sa direction. Ils instaurent donc une relation dynamique entre deux lieux, celui dans lequel ils sont installés et celui qu'ils désignent. Les panneaux indicateurs sont des *déictiques*. Mais cette définition soulève plus de problèmes qu'elle n'en résout. Schématiquement, il existe en effet deux grandes traditions d'analyse des déictiques. La première est issue de la linguistique. Elle fait reposer la fonction déictique sur des propriétés de la langue, lesquelles sont assurées par des unités linguistiques spécifiques (par exemple « ce » ou « ici » en français) associées à des structures énonciatives (Austin, 1970 ; Benveniste, 1976). La seconde prend sa source en ethnométhodologie et s'oppose radicalement à la première. Elle défend l'idée que les déictiques sont des accomplissements collectifs dont la réalisation déborde la seule forme langagière (Garfinkel, 1967 ; Kendon, 2004). Produits d'un échange verbal et gestuel, les déictiques sont appréhendés comme le résultat d'activités situées et hétérogènes, qui se cristallisent dans l'accord entre les participants (Goodwin, 2003).

En tant que système d'étiquettes, qui ne relève donc pas de l'oral mais de l'écrit, la signalétique représente un défi majeur pour ces deux modèles. Dans la perspective linguistique, les panneaux sont assimilés à des énoncés oraux sans consistance graphique ni matérielle (Fraenkel, 2006). Du côté de l'ethnométhodologie, les enquêtes insistent sur les ajustements situés que les personnes effectuent pour constituer les panneaux en ressources pour l'action (Sharrock et Anderson, 1979 ; Lévy, 2001). Cette position représente un véritable risque de « déterminisme contextuel » (Cooren, 2009), qui ne reconnaît aucune capacité d'action des panneaux eux-mêmes et leur enlèverait toute consistance. Les panneaux sont des *artefacts graphiques*. On ne peut oublier qu'ils sont le résultat d'un travail de fabrication et d'installation (Denis et Pontille, 2010a). Leur production agence des composants hétérogènes. Les mots y tiennent bien sûr une place cruciale, mais les formes, les couleurs, les icônes leur sont également essentielles. Leur mise en place assure par ailleurs leur bon attachement aux lieux, élément important de leurs qualités déictiques (Scollon et Scollon, 2003 ; Fraenkel, 2006). Comme le montre Fuller (2002), la flèche est le

composant paradigmatique de cette spécificité. Signe « a-représentationnel », elle est au cœur d'un dispositif d'ordonnement qui articule les qualités graphiques du panneau et ses propriétés spatiales. Dès lors que l'on considère ces deux dimensions, les qualités déictiques des panneaux indicateurs n'apparaissent plus comme des évidences du point de vue de l'analyse sociologique, mais comme un problème pratique. Comment fabrique-t-on et installe-t-on des panneaux de signalétique pour qu'ils deviennent des déictiques ? Comment s'assure-t-on qu'ils pourront transformer le labyrinthe des couloirs, des escaliers et des quais en un environnement ordonné et circulaire ?

Répondre à ces questions suppose d'explorer les coulisses de la signalétique. C'est ce que nous proposons de faire ici en nous appuyant sur une enquête ethnographique menée au sein de la RATP (Denis et Pontille, 2010b)¹. Nous partirons d'un cas – l'installation d'une série de panneaux indiquant un nouveau musée dans une station parisienne² – afin de repérer les différentes étapes qui mènent de la décision de faire apparaître le nom du musée en station et de pointer dans sa direction jusqu'à la fabrication et l'installation effectives des panneaux. Nous montrerons à travers cet exemple que la qualité déictique d'un panneau indicateur peut s'analyser comme le résultat d'une série de transformations successives qui articulent sa composition graphique, son contenu linguistique et sa position spatiale. Ces transformations éclairent des dimensions largement ignorées par les modèles linguistique et ethnométhodologique des déictiques. Nous verrons notamment que l'aménagement graphique des espaces s'opère sur un *continuum* entre aspects politiques (la présence ou non des indications, la dénomination des lieux) et aspects matériels (la forme des panneaux et les conditions de leur installation).

Un système normalisé de références

Durant l'été 2007, les services qui sont en charge de la signalétique au sein de la RATP ont reçu une demande pour faire apparaître le nom d'un musée qui vient d'ouvrir dans la station de métro située à une cinquantaine de mètres de l'établissement. En octobre, le musée est effectivement indiqué sur une partie des panneaux de signalétique : ceux qui dirigent les voyageurs vers l'une des trois sorties de la station. Quelles sont les opérations concrètes qui ont abouti à la présence de ces panneaux ? Comment a-t-on produit ces déictiques qui tissent aujourd'hui un lien entre une station de métro de la RATP et le bâtiment parisien qui abrite un établissement public scientifique et culturel ?

Un premier élément de réponse passe par un rapide retour sur l'histoire de la signalétique du métro parisien. Telle qu'elle apparaît aujourd'hui dans les espaces de la RATP, la signalétique est le résultat d'une profonde rénovation mise en œuvre au milieu des années 1990. Comme beaucoup d'autres transformations au sein de l'entreprise, celle-ci doit beaucoup au projet Météor, devenu finalement la ligne 14, et notamment aux formes d'accueil inédites auxquelles il a donné lieu. En parallèle des nouvelles compétences de disponibilité demandées aux agents (Joseph, 2004) et d'une politique de propreté stricte (Kokoreff, 1992) renforcée par un programme de rénovation ambitieux des stations, une équipe pluridisciplinaire a engagé une refonte complète du système de signalétique (Denis et Pontille, 2010b). Désormais commune à tous les modes de transport de l'entreprise, la

1. L'enquête a permis de recueillir trois types de données : une série d'entretiens approfondis menés auprès des différentes personnes impliquées dans la conception et l'entretien de la signalétique du métro parisien ; de nombreux documents (les articles publiés en interne, ou destinés au grand public, à l'occasion de sa mise en place, mais aussi les chartes et autres guides mis à la disposition de nombreux employés de la RATP) ; les notes et photos issues de l'observation directe, sur plusieurs journées continues, des activités des agents de maintenance dédiés à la signalétique. Cette étude a été menée dans le cadre d'un programme intitulé « Écologies et Politiques de l'Écrit » (sous la responsabilité de C. Licoppe et de B. Fraenkel) et financé par l'Agence Nationale de la Recherche (ANR-05-BLAN-0272-02).

2. Parce qu'il engage des décisions complexes, que nous expliciterons au fil du texte, nous garderons l'anonymat sur ce musée et la station concernée.

signalétique est, pour la première fois, entièrement standardisée. La RATP dispose aujourd'hui d'un recueil de « *normes écrites et complètes couvrant la plupart des situations aussi bien pour les identifications et jalonnements que pour les applications diverses liées aux informations de sécurité, de marquage des bornes, guichets, ascenseurs, etc.* » (Sancho de Coulhac et Viault, 1998). Pour la mettre en place et l'entretenir, un service de normalisation a été créé, ainsi que deux services spécialisés : l'un dans la maintenance, l'autre dans les études.

Dans ce réagencement et cette normalisation, la signalétique est conçue comme une langue modulaire et hiérarchisée. Les éléments qui la composent sont nombreux (flèches, icônes, mots, couleurs) et permettent une grande variété de combinaisons (figure 1). Cette langue organise les modes de transport entre eux : du plus lourd (le train) au plus léger (le bus), par ordre croissant des numéros de lignes... Elle ordonne aussi les espaces en zones, distinguant les sorties des correspondances, les couloirs des quais et des halls d'accueil.

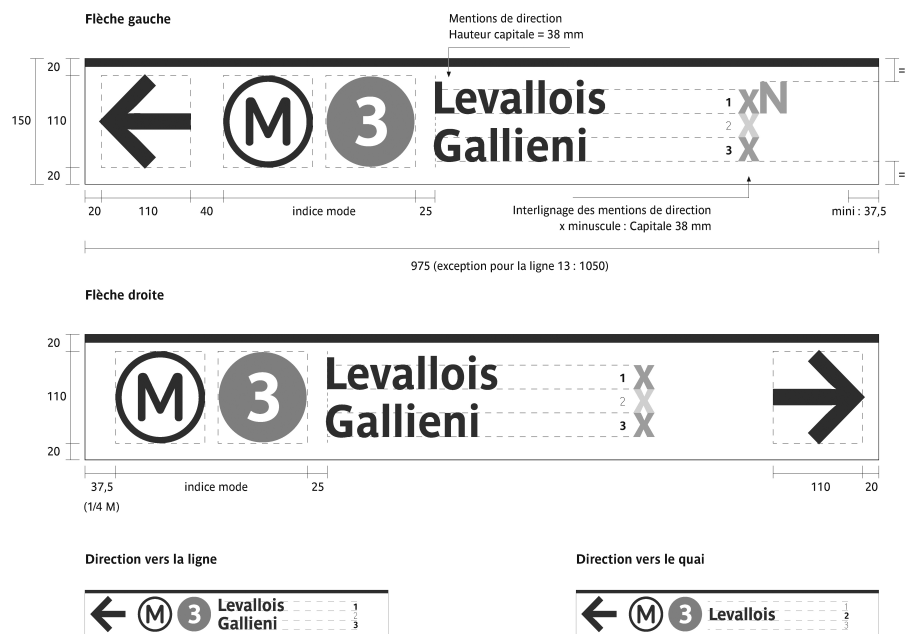


Figure 1. Norme « *Information Voyageurs. Signalétique multimodale vol. 3* », RATP 2007

Multipliant le nombre de panneaux présents en station, la signalétique parisienne installe une cohérence graphique maximum qui permet une répétition d'occurrences renvoyant les unes aux autres. Les panneaux sont envisagés dans leurs relations réciproques, éléments formant une chaîne ininterrompue de références qui ordonne les espaces dédiés aux voyageurs en les dotant de ce que les concepteurs appellent un « fil d'Ariane » (Wiat, Le Roux et Lomazzi, 1998) permettant de ne jamais se perdre.

Les panneaux sur lesquels doivent figurer le nom du musée ne sont donc pas des déictiques isolés. Ils ne doivent pas seulement instaurer une relation directe et fiable avec le lieu qu'ils désignent. Ils prennent place dans un réseau de déictiques standardisés dont la composition graphique est normalisée au millimètre près. Plus que les panneaux, c'est le nom lui-même qui doit devenir un élément du système de signes. Or la dénomination du musée, contrairement à ce que l'on peut imaginer n'a rien d'évident. Si la forme des lettres et leur

espacement est entièrement prévue par la charte de la signalétique, la présence même du nom du musée dans les stations et les mots qui vont effectivement permettre de l'identifier soulèvent des questions beaucoup plus délicates.

La politique des dénominations

Parmi les documents normatifs qui définissent la signalétique parisienne, certains, comme le volume intitulé « Dénomination des gares, stations et arrêts », portent sur le contenu linguistique lui-même. Par son niveau de détails et les nombreux exemples qu'il évoque, ce volume montre que la dimension nominative des déictiques est un point sensible. Le choix des mots qui doivent désigner un lieu est pris dans une double exigence. Il doit évidemment assurer une bonne identification, mais il relève également d'une forme d'efficacité, au sein d'espaces de mobilité devenus hautement fonctionnalisés. La dénomination s'inscrit dans une stratégie particulière qui vise explicitement à mettre à la disposition des voyageurs des objets graphiques qui n'affichent plus seulement des textes à lire, mais aussi des mots à reconnaître dans le flux des déplacements, voire des formes qui provoquent des réactions quasi-automatiques (Denis et Pontille, 2010b). La norme exclut ainsi l'usage de dénominations trop longues ou ambiguës. Dans certains cas, les places ou les établissements indiqués sur les panneaux du métro se voient même dotés d'un nom sensiblement différent de celui qu'affichent leurs statuts officiels : « *Le nom employé pour désigner le lieu sera le plus court possible, et proche du langage quotidien. L'appellation officielle ne sera donc pas forcément reprise. (Exemple : 'Centre Georges Pompidou' au lieu de "Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou")* » (RATP, Guide « Information Voyageurs » Dénomination des gares, stations et arrêts, 2007, 22).

La fabrication de déictiques graphiques ne consiste donc pas seulement à installer un panneau qui pointe dans la « bonne » direction. La désignation linguistique de ce qui est pointé est un enjeu tout aussi essentiel qui n'est jamais tranché à l'avance : il existe inévitablement de nombreuses façons pour nommer un lieu. Dans le cas du musée qui nous intéresse, dont le nom officiel est particulièrement long, une appellation courte a ainsi été créée spécialement pour la signalétique, résultat d'une traduction nécessaire à son intégration dans l'économie graphique et langagière du dispositif.

S'il y a une dimension clairement fonctionnelle dans ce premier encadrement des noms qui figurent sur les panneaux du métro, la question de la désignation n'en demeure pas moins éminemment politique. Pour s'en rendre compte, il faut revenir encore plus en amont dans le processus de production des déictiques et s'intéresser à la manière dont la présence même des indications est organisée. Les stations de métro et leur signalétique sont des supports de visibilité extrêmement puissants dans l'espace public. Du nom de station, en passant par le nom de la sortie, jusqu'aux indications sur les plans de quartier, les places sont enviables. Et nombreuses sont les personnes qui formulent des demandes auprès de la RATP pour faire figurer telle ou telle mention dans les couloirs du métro : « *La RATP reçoit en moyenne une lettre par semaine, minimum, de demande du genre : 'Voilà, mon ancêtre était une personne formidable, est-ce qu'on peut mettre son nom quelque part ?', ou : 'Nous sommes une association qui aime beaucoup telle personne, est-ce qu'on peut avoir une plaque ?'... Ou : 'Vous ne parlez pas d'untel ou d'untel dans cette station...' Donc on est très sollicités pour inscrire dans le dur des noms, des organismes... Entreprise privée, entreprise publique, tout le monde, c'est extraordinaire, tous les musées, tous les théâtres...* » (L.T., unité Conception et Identité des Espaces). Or, il est bien entendu impossible de faire figurer tous les noms sur les différents supports de la signalétique. Techniquement d'abord : il n'y a pas assez d'espace d'inscription disponible et le seuil de saturation serait vite atteint. Politiquement ensuite : la RATP ne peut devenir le porte-parole de toutes les causes. La présence des noms autres que ceux de stations et de lignes de la RATP fait donc l'objet d'un travail de régulation qui consiste, dans la très grande majorité des cas, à refuser les demandes.

C'est le service de normalisation qui se trouve en position de régulateur. Pour cela la responsable s'appuie sur un document qui établit les conditions de présence et d'absence des noms au sein de la signalétique. Ce document met en œuvre un critère unique, particulièrement simple à manipuler : la fréquentation annuelle des lieux. Il prend la forme d'un tableau qui met en correspondance le nombre de visiteurs annuels avec différents supports de la signalétique. Par tranches, l'établissement demandeur se voit ainsi doté d'une présence plus ou moins importante dans les stations, la première tranche étant suffisamment élevée pour écarter la plupart des demandeurs. Ce travail de régulation, tout comme les demandes auxquelles il répond, souligne la sensibilité des déictiques destinés à faire le lien entre les espaces du métro et l'extérieur. À tel point que les chartes, qui n'ont pas de pouvoir législatif au sens strict font parfois l'objet de négociations, voire de contournements explicites. Les personnes chargées de répondre aux demandes et d'organiser le système signalétique au jour le jour n'ont pas toujours le dernier mot. Certaines instances, désignées dans les entretiens comme « haut placées », obtiennent parfois gain de cause sans passer les tests de fréquentation. C'est le cas du musée qui nous préoccupe ici : il a obtenu, dans des conditions que nous ignorons, le droit d'apparaître en station avant même son ouverture officielle.

Chaque élément du déictique est donc ici lesté d'un pouvoir. La station et ses panneaux sur lesquels on cherche à faire apparaître un nom sont considérés comme de puissants vecteurs tant sur le plan de la communication institutionnelle que sur celui de la régulation physique des flux de voyageurs, potentiels clients. Les lieux à désigner pèsent quant à eux le poids de leurs représentants : les chiffres de fréquentation pour la plupart ; le personnage influent qui les défend pour les autres. L'articulation plus ou moins difficile de ces deux poids donne à voir un versant peu connu de la spécificité d'espaces tels que le métro qui, contrairement aux aéroports ou aux supermarchés que l'on pourrait qualifier de « non-lieux » (Augé, 1992), doivent offrir de nombreux points de passage vers la ville et assurer une continuité des espaces publics.

En nous penchant sur le cas de la dénomination, nous avons déplié l'un des éléments les plus complexes de la signalétique. Les noms qui apparaissent sur les panneaux directionnels illustrent parfaitement le caractère hybride des déictiques graphiques : ils sont traversés par des enjeux *fonctionnels* (leur juste composition linguistique), mais aussi *politiques*. L'enquête au sein de la RATP montre que cette hybridité engage des activités concrètes de régulation et des discussions parfois houleuses. Elle rassemble autour des panneaux un grand nombre d'acteurs hétérogènes qui se préoccupent tous, à leur manière, de leurs bonnes qualités déictiques. Vu sous cet angle, l'aménagement graphique d'un lieu public par l'intermédiaire de déictiques ne peut donc pas être réduit au seul registre fonctionnel de la circulation sécurisée des personnes. La signalétique est un dispositif d'« écritures exposées » au sens de Petrucci (1993) : aussi anodine qu'elle puisse paraître, elle opère également un marquage politique et institutionnel des lieux.

Définir les places à distance

Le cas que nous avons choisi n'est pas complètement anodin. L'installation des panneaux indiquant le nouveau musée a donné lieu à une opération inhabituelle qui va nous permettre d'éclairer un dernier point essentiel pour comprendre le travail complexe que peut représenter la mise en place de déictiques graphiques.

Une fois la décision prise de faire apparaître la direction d'un établissement ou d'un lieu en station, une fois établi le type de panneaux concernés parmi les standards possibles et identifiées les règles de leur composition graphique, il reste à répondre à une question non négligeable. Où installer les panneaux ? Pour achever le processus de réaménagement de la station concernée, il est en effet nécessaire d'identifier l'emplacement précis de chacun des modules qui jalonnent le parcours des quais jusqu'à la sortie de la station. Et avant

cela, à moins que la station ne soit dotée d'un seul accès vers l'extérieur, il faut choisir la sortie la plus appropriée. Pour cela, les agents du service de normalisation utilisent un plan de quartier spécifique à la RATP³. Identique par bien des aspects au plan de la ville qui dessine la configuration des rues et des bâtiments, celui-ci indique également la localisation précise des arrêts de bus ainsi que l'emplacement des sorties des stations de métro. Il permet ainsi d'identifier sans trop de difficultés celle qui est à proximité du lieu que l'on veut désigner. Une fois la sortie adéquate identifiée, il suffit de retrouver à l'intérieur de la station les panneaux qui pointent vers elle. Ici aussi, le service de normalisation dispose d'un plan. Extrêmement précis, il localise l'ensemble des aménagements de la station, parmi lesquels bancs, panneaux publicitaires, luminaires, poubelles, et panneaux de signalétique.

Ces opérations achèvent habituellement la production des déictiques dont on voit ici qu'elle est progressive. La présence de panneaux indiquant un lieu extérieur dans une station passe par l'alignement de différents documents : textes normatifs (charte, guide) et outils de représentation graphique (plans). Dans ce mouvement, les modes de figuration du lieu indiqué et sa position par rapport à la station de métro sont progressivement circonscrits, puis réduits à une même inscription sur quelques panneaux précisément identifiés. Une telle combinaison de représentations graphiques et langagières (le nom, la configuration spatiale de la station, la sortie, le type et l'emplacement des panneaux...) nourrit la production des déictiques, dont la forme et l'emplacement émergent et se consolident au fil du processus. Elle permet surtout d'effectuer tout cela à distance, en évitant de se déplacer sur les lieux, à la manière du réseau d'inscriptions et de services administratifs qui déterminent l'emplacement d'une plaque de rue à Paris (Latour et Hermant, 1998).

Mais, nous l'avons vu, la circulation de la référence n'est jamais transparente. Les déictiques ne relèvent pas seulement d'une logique spatiale et, dans un lieu comme le métro, le choix d'une sortie plutôt qu'une autre pour désigner un lieu touristique ou culturel n'est pas neutre. Outre le monument indiqué, il se trouve, entre son emplacement et la station, de nombreux commerçants susceptibles de bénéficier du passage des visiteurs. C'est tout l'enjeu de la régulation des demandes évoquée plus haut. Par ailleurs, les conditions de l'action à distance sont rarement réunies en totalité. Il suffit qu'un outil soit absent ou partiellement défaillant pour que la chaîne de références soit rompue. Par exemple, les agents du service de la signalétique ne disposent pas toujours du plan de la station. Ce n'est qu'avec le programme de rénovation des stations, entrepris au milieu des années 1990, que les plans détaillant la position et le contenu de la signalétique ont été progressivement élaborés, puis mis à la disposition de tous dans une base de données informatique, lorsqu'ils ont pu être récupérés par le service de normalisation. Autrement dit, ce sont généralement les agents de maintenance qui doivent repérer sur place les panneaux à modifier.

Dans le cas qui nous intéresse, un problème est intervenu en amont de ce travail, au niveau du choix de la sortie. Pour une raison que nous ignorons, les personnes responsables de la demande concernant les panneaux d'indication du musée n'ont pas eu accès au plan de quartier édité par la RATP. Elles n'ont donc pas été en mesure d'identifier à distance la sortie à laquelle son nom devait être associé. La responsable du service a demandé à ce qu'un agent de maintenance se déplace sur les lieux. Son mandat était simple : il devait se rendre à la station, sélectionner la sortie, et en revenir avec le nombre et l'emplacement des panneaux de sortie qu'il faudrait remplacer pour y faire figurer le nom du musée. Si cette situation était difficile pour l'organisation, elle est évidemment particulièrement intéressante aux yeux des ethnographes. Parce qu'elle représente un moment de rupture dans le dispositif de prise de décisions, une panne en quelque sorte, elle offre le moyen de mettre en lumière des opérations qui sont habituellement repliées dans les différents outils qui équipent

3. Ces plans ont été entièrement redessinés à l'occasion d'une vaste rénovation de la cartographie destinée aux abris bus. Leur informatisation a permis d'en faire des outils de back-office, à la disposition de nombreux services de l'organisation.

la constitution des déictiques. En donnant accès aux opérations qu'il faut mener sur place lorsque la chaîne des actions à distance est rompue, ce cas va nous permettre d'identifier des compétences et des savoir-faire peu connus.

Élaborer le fil déictique

La mission est confiée à Paul, que nous avons accompagné lors de son déplacement. Elle s'est accomplie en trois étapes. La première prend place bien avant que Paul ne descende dans la station. Elle démarre dans sa camionnette, dès l'approche du carrefour concerné. Paul n'est pas encore garé qu'il repère déjà les trois sorties de la station de métro et cherche à lire les noms des rues où elles se trouvent. Il indique du doigt le musée en question, qui se trouve un peu plus loin, sur une place. Dès ce mouvement, un choix est fait : Paul se gare à proximité de la station qui lui semble la plus proche. Ce faisant, il prend la première décision qui aurait pu être prise avec l'aide du plan de quartier de la RATP s'il avait été disponible. Mais, une fois sorti de son véhicule, Paul prend encore du temps à l'extérieur de la station. Son choix ne semble pas complètement arrêté. S'avançant sur le carrefour, il cherche à nouveau des yeux les sorties, puis le musée. Pointant vers une des deux sorties se trouvant de l'autre côté de la grande avenue qui longe la place (figure 2), il nous fait part à la fois de ses doutes et des raisons qui le poussent à choisir la sortie à côté de laquelle il s'est garé : *« Celle-là, là-bas, est plus près je pense. Mais elle est plus compliquée. Pour traverser l'avenue c'est difficile, ce ne serait pas logique. Celle-ci est plus loin, c'est quasiment certain, mais on est directement sur la place. C'est quand même beaucoup plus simple »*.



Figure 2. Trouver la sortie la plus proche du musée, de l'extérieur

Si sur un plan, la proximité d'une sortie et d'un bâtiment semble sauter aux yeux, vues du sol, les choses se compliquent. Tout d'abord, les distances elles-mêmes ne sont pas faciles

à estimer. Mais surtout, c'est l'idée même de proximité qui se transforme à l'épreuve des voies, des piétons et des véhicules. Mesurer les mètres qui séparent les différentes sorties du musée n'est pas la priorité, ça n'est pas en tout cas ce qui permet à Paul de trancher. La proximité ici vaut pour la simplicité de l'accès, qualité difficilement appréciable à distance, les yeux rivés à un plan.

Nous l'avons vu, le choix de la sortie ne constitue qu'une première dimension de ce qui est attendu. Pour passer à la deuxième étape et savoir exactement quels panneaux sont concernés par la sortie désignée, il faut descendre dans la station. Avant cela, Paul note sur son carnet le nom de la rue sur laquelle débouche la sortie. C'est à ce nom que sera associé celui du musée sur les panneaux. Une fois descendu, Paul fait le trajet jusqu'au quai en adoptant la posture inverse du voyageur traditionnel : il observe attentivement les panneaux « sortie » qu'il trouve sur son chemin. Sur le quai, il prend à nouveau des notes en désignant le premier panneau qui indiquera la sortie à suivre pour se rendre au musée. Il refait ensuite le trajet en sens contraire, c'est-à-dire du point de vue d'un voyageur voulant sortir. Le passage devant chaque panneau à remplacer est ponctué par une activité d'écriture : il note systématiquement son emplacement, ses dimensions et en reproduit la composition graphique sur son carnet.

À première vue, on pourrait rapprocher l'activité de Paul de ce qu'évoque Latour (1993) à propos des usages du Topofil Chaix par les scientifiques spécialisés dans l'analyse des sols. En arpenter les lieux et en prenant des notes, on pourrait en effet considérer qu'il s'assure de la correspondance entre un monde et des inscriptions chargées de le représenter. La fabrique des déictiques semble de ce point de vue très proche de la production des chaînes de référence telle qu'elle se pratique en sciences.

Mais c'est plutôt sur ce qui distingue les deux situations qu'il est utile de s'arrêter. L'expédition scientifique vise à extraire puis à transporter un morceau du monde d'un lieu à un autre par une chaîne d'inscriptions servant de garants représentatifs faciles à manipuler et à analyser. L'étiquetage se fait dans ce cas sous la forme de « mobiles immuables » (Latour, 1985) qui permettent une circulation contrôlée des objets. Nous l'avons vu, l'étiquetage par les panneaux indicateurs est d'un autre ordre. Il ne vise pas la stabilisation des entités circulantes, mais celles des espaces de circulation. Les déictiques graphiques de la signalétique sont conçus comme des opérateurs d'organisation du déplacement. Contrairement aux inscriptions produites par les géologues de Latour, ils ne relèvent pas du régime de la représentation, mais de celui du « mot d'ordre » (Deleuze et Guattari, 1980). Le panneau indicateur ne transporte pas le monde, il accompagne l'action de se déplacer (Fuller, 2002). Et c'est cela que Paul met à l'épreuve par ces allers et retours dans la station. Il expérimente avec son propre corps les propriétés déictiques des panneaux qui doivent être posés. Il se déplace et assure pas à pas le lien que les noms et les flèches tisseront ensuite graphiquement dans l'espace de la station.

L'opération n'est toutefois pas encore terminée. Quelque chose semble clocher. En écrivant le nom de la rue qui apparaît sur les panneaux menant à la sortie désirée, Paul fait la grimace. Ça n'est pas le nom qu'il a recopié lorsqu'il était à l'extérieur. Il remonte, regarde à nouveau la plaque de la rue et confirme qu'elle ne correspond pas. Comment comprendre ? Y a-t-il une erreur dans le réseau des déictiques de la station ? C'est fort peu probable et Paul semble plutôt considérer que c'est sa propre démarche qu'il faut remettre en question. Il continue son exploration en faisant appel à une nouvelle ressource. Il se dirige vers le plan de quartier municipal, disposé à quelques mètres de la sortie de la station. Après plusieurs regards sur son cahier, sur le plan de quartier municipal et en direction de la place où se trouve le musée (figure 3), il comprend que le nom de la rue indiqué en station n'est pas celui de la grande avenue qu'il avait initialement repéré (qui est en fait commune aux trois sorties), mais celui d'une rue perpendiculaire, qui part sur la droite. C'est justement la rue du musée. La sortie et le nom de rue qu'il a notés sur son cahier sont donc les bons. Le choix est arrêté, les panneaux sur lesquels il faut ajouter le nom du musée sont identifiés ; nous

repartons vers le département de maintenance où Paul finalise l'opération qui donne lieu à la commande des nouveaux panneaux, puis à leur installation.

On pourrait considérer la dernière scène comme une anecdote qui témoignerait d'une erreur sans importance, corrigée sur le vif. Elle met pourtant en lumière une dimension importante de la production de déictiques graphiques. Nous avons vu à propos de la normalisation de la signalétique en système complexe de références que les indications ne fonctionnaient qu'en rapport à un réseau de déictiques standardisés. Avec cette scène, nous percevons aussi l'importance d'autres instruments indicateurs, extérieurs à la RATP. Le plan de quartier n'est pas seulement une ressource pour apaiser les doutes de Paul. Il représente aussi un autre système de déictiques avec lequel les panneaux qu'il est en train de transformer doivent s'articuler sans heurts.



Figure 3. Prendre en compte un autre déictique

L'étude de cette dernière opération montre que l'installation convenable d'une indication passe par une double épreuve. La première s'accomplit par une exploration des propriétés architecturales des lieux (la station et le carrefour) et permet d'assurer la qualité déictique. La seconde s'accomplit à travers l'alignement des nouveaux déictiques à l'ensemble de ceux qui sont déjà en place ; elle permet de littéralement faire une place aux premiers, qui ne seront fiables et utiles qu'à ce prix. Ces deux épreuves sont repliées dans les dispositifs d'action à distance que sont les plans et les chartes. Les décrire permet de mieux comprendre en quoi consiste le « bon endroit » dont parlent Latour et Hermant (1998, 28) à propos des plaques de rue qui n'aident les passants que si elles s'y trouvent. À suivre uniquement les traces distantes, comme le font les auteurs, on risque de croire que ce bon endroit peut se déduire d'un alignement progressif et apaisé des outils de représentation. Ça n'est pas toujours le cas. D'abord parce que les manquements et les ambiguïtés sont nombreux. Comme on le voit lors du premier choix que fait Paul en observant la largeur des

voies et la configuration du carrefour, les propriétés spatiales, telles que la proximité, sont également affaire d'évaluation et de jugement. Mais aussi parce que cette apparente déduction s'opère toujours dans la tension entre fonction déictique « pure » (l'indication) et intégration dans la foule des inscriptions qui peuplent les lieux. Les panneaux indicateurs participent d'une *interdéicticité* qui est à la fois la contrainte et le résultat du travail d'installation⁴. Rien ni personne n'a encore fabriqué une vue panoramique si précise qu'elle puisse donner à voir à distance l'ensemble des éléments déictiques présents, proposés par des instances variées, voire concurrentes. Sans cette possibilité, l'interdéicticité a tout à gagner à être éprouvée sur place.

L'écologie graphique des lieux publics se complexifie à mesure que ceux-ci sont traversés par des problématiques d'économie de l'attention (Denis et Pontille, 2009). Dans ce contexte, assurer l'alignement des déictiques est une opération particulièrement délicate. C'est un versant supplémentaire de la dimension politique des indications. En parallèle des batailles pour l'exposition des noms et le gouvernement des flux, une autre lutte se trame, bien plus vaste : celle qui mènerait vers l'harmonisation des déictiques graphiques qui peuplent les espaces urbains et, en filigrane, vers la désignation d'un énonciateur unique qui soit capable de tous les contenir en définissant leur forme, leur vocabulaire et les proximités qu'ils dessinent.

Conclusion

L'exploration des coulisses de la signalétique du métro permet d'insister sur les qualités sociomatérielles des lieux publics en mettant en lumière les activités de mise en ordre dont ils font l'objet (Relieu, 1999). Si l'on s'en tenait à la version linguistique, les qualités déictiques des panneaux indicateurs seraient réduites à leur seule composition graphique, chaque élément (au premier rang desquels la flèche) officiant comme la partie d'un énoncé général. Mais nous avons vu qu'elles ne pouvaient s'y réduire. Les panneaux ne sont pas non plus isolés au nom du seul lien qu'ils tisseraient entre le lieu de leur emplacement et celui qu'ils doivent désigner. Leur déicticité est assurée par leur intégration dans un réseau d'autres déictiques aux chaînes de références multiples. Par ailleurs, le travail d'installation engage le corps même des agents qui mettent en place les panneaux : si les qualités spatiales des signes jouent effectivement un rôle important dans leur indexicalité (Scollon et Scollon, 2003), elles ne vont jamais de soi. Elles doivent être *enactées*, c'est-à-dire consolidées par les manipulations et les déplacements des agents installateurs.

Du côté de l'ethnométhodologie, les panneaux ne sont généralement étudiés que du point de vue de leurs usages. Ce sont les ajustements improvisés que les personnes effectuent pour constituer les objets, les signes et les espaces en ressources qui sont mis en avant – ce que Lave (1988) appelle les *settings* –, au détriment des espaces matériels et sémiotiques (les *arenas*) qui demeurent largement impensés. De ce point de vue, la composition des panneaux et leur emplacement n'ont que peu d'importance : seul compte véritablement ce que les personnes en font en situation. Pourtant, les panneaux sont des artefacts, façonnés selon des règles graphiques et langagières particulières afin qu'ils acquièrent une forme d'agentivité (Cooren, 2004). En outre, aux ajustements qui sont effectués par les usagers pour produire un cadre d'action pertinent correspond une série d'opérations délicates d'aménagement de l'espace effectuées par les installateurs.

Notre analyse des déictiques graphiques n'est pas incompatible avec les recherches qui se focalisent sur les usages. Elle souligne en revanche que le caractère « situé » qu'invoquent inlassablement ces travaux demeure largement asymétrique. Il ne rend compte que d'un seul des deux moments qui nourrissent la dynamique des déictiques graphiques. C'est ce qui distingue les panneaux indicateurs des déictiques accomplis verbalement en face-à-

4. Nous remercions François Cooren de nous avoir suggéré cette notion.

face : leur présence se fonde sur le découplage de la situation. L'aménagement des lieux par les panneaux instaure une frontière nette entre ce qui relève du décor et ce qui relève des coulisses (Denis et Pontille, 2010a). Les déictiques graphiques sont trop souvent appréhendés comme les points de départ inertes de la « véritable » action (celle de ceux qui les mobilisent lors de leur déplacement). Sur le plan scientifique, comme sur le plan politique, il est utile de comprendre qu'ils sont aussi le résultat fragile d'un travail sur la matière spatiale, graphique et langagière.

Références bibliographiques

- Amin (A.) et Thrift (N.), 2002, *Cities. Reimagining the urban*, Cambridge, Blackwell.
- Augé (M.), 1992, *Non-Lieux*, Paris, Seuil.
- Austin (J. L.), 1970, *Quand dire c'est faire*, Paris, Le Seuil.
- Benveniste (É.), 1976, *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard.
- Callon (M.), Meadel (C.) et Rabeharisoa (V.), 2000, « L'économie des qualités », *Politix*, n° 52, 211-239.
- Cochoy (F.), 2002, *Une sociologie du packaging, ou l'âne de Buridan face au marché*, Paris, PUF.
- Cooren, (F.), 2004. « Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings », *Organization*, vol. 11, n°3, 373-393.
- Cooren, (F.), 2009. « The Haunting Question of Textual Agency: Derrida and Garfinkel on Iterability and Eventfulness », *Research on Language and Social Interaction*, vol. 42, n°1, 42-67.
- Deleuze (G.) et Guattari (F.), 1980, *Milles plateaux*, Paris, Ed. de Minuit.
- Denis (J.) et Pontille (D.), 2009, « L'écologie informationnelle des lieux publics. Le cas de la signalétique du métro », in C. Licoppe (éd.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*, Paris, FYP, 94-101.
- Denis (J.) et Pontille (D.), 2010a, « Performativité de l'écrit et travail de maintenance », *Réseaux*, n°163, 105-130.
- Denis (J.) et Pontille (D.), 2010b, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*, Paris, Presses des Mines.
- Fraenkel (B.), 2006, « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », *Études de communication*, n°29, 69-93.
- Fuller (G.), 2002, « The Arrow-Directional Semiotics: Wayfinding in Transit », *Social Semiotics*, vol. 12, n°3, 231-178.
- Garfinkel (H.), 1967, *Studies in ethnomethodology*, Englewood-cliffs, Prentice-Hall.
- Goodwin (C.), 2003, « Pointing as Situated Practice », in S. Kita (éd.), *Pointing. Where language, culture, and cognition meet*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, 217-241.
- Graham (S.) et Marvin (S.), 2001, *Splintering Urbanism. Networked infrastructures, technological mobilities and the urban condition*, New York, Routledge.
- Joseph (I.), 2004, *Météor. Les métamorphoses du métro*, Paris, Economica.
- Kendon (A.), 2004, *Gesture. Visible Action as Utterance*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Knox (H.), O'Doherty (D.), Vurdudakis (T.) et Westrup (C.), 2008, « Enacting Airports : Space, Movement and Modes of Ordering », *Organization*, vol. 15, n°6, 869-888.
- Kokoreff (M.), 1992, *Espace public, communication et propriété : l'exemple du métro*, Paris, RATP, Département du développement, unité prospective.
- Latour (B.), 1985, « Les « Vues » de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », *Culture Technique*, n°14, 4-29.
- Latour (B.), 1993, « Le topofil de Boa-Vista. La référence scientifique : montage photo-philosophique », in B. Conein, N. Dodier et L. Thévenot (éd.), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*, Paris, Éditions de l'EHESS, 187-216.

Latour (B.) et Hermant (É.), 1998, *Paris ville invisible*, Paris, Les empêcheurs de penser en rond / La Découverte.

Lave (J.), 1988, *Cognition in Practice. Mind, Mathematics and Culture in Everyday Life*, Cambridge, Cambridge University Press.

Law (J.), 2002, « Objects and Spaces », *Theory, Culture & Society*, vol. 19, n°5-6, 91-105.

Lévy (E.), 2001, « Saisir l'accessibilité, les trajets voyageurs à la gare du Nord », in M. Grosjean et J.-P. Thibaud (éd.), *L'espace urbain en méthodes*, Paris, Parenthèse, 47-62.

Petrucchi (A.), 1993, *Jeux de lettres. Formes et usages de l'inscription en Italie XI^e-XX^e siècles*, Paris, Éditions de l'EHESS.

Piazza (P.), 2004, « Septembre 1921 : la première 'carte d'identité de Français' et ses enjeux », *Genèses*, n°54, 76-89.

Relieu (M.), 1999, « Travaux publics. La dynamique d'une situation problématique », in M. de Fornel et L. Quéré (éd.), *La logique des situations. Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, Paris, Éditions de l'EHESS, 95-117.

Scollon (R.) et Scollon (S.W.), 2003, *Discourses in place. Language in the material world*, London, Routledge.

Sharrock (W.W.) et Anderson (D.C.), 1979, « Directional hospital signs as sociological data », *Information Design Journal*, vol. 1, n°2, 81-94.

Sources

RATP, 2007, *Norme « Information Voyageurs. Signalétique multimodale vol. 3 »*, Délégation Générale Espaces de Transports et Intermodalité.

RATP, 2007, *Guide « Information Voyageurs » Dénomination des gares, stations et arrêts*, Délégation Générale Espaces de Transports et Intermodalité.

Sancho de Coulhac (L.) et Viaut (J.-M.), 1998. « La signalétique multimodale de la RATP », *RATP Savoir-Faire*, n°28, 2-9.

Wiat (A.), Le Roux (A.) et Lomazzi (M.), 1998, « Signalétique, le nouveau fil d'Ariane », *La vie du rail et des transports*, n°57, 30-35.