

Compte-rendu de l'ouvrage: Petite sociologie de la signalétique, Les coulisses des panneaux du métro

Dominique Boullier

► **To cite this version:**

Dominique Boullier. Compte-rendu de l'ouvrage: Petite sociologie de la signalétique, Les coulisses des panneaux du métro. Sociologie du Travail, Association pour le développement de la sociologie du travail, 2011, 53 (3), pp.440 - 441. hal-02285516

HAL Id: hal-02285516

<https://hal-sciencespo.archives-ouvertes.fr/hal-02285516>

Submitted on 12 Sep 2019

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.

Comptes rendus

Petite sociologie de la signalétique, Les coulisses des panneaux du métro, J. Denis, D. Pontille. Presses de l'école des mines, Paris (2010). 200 pp.

L'ouvrage de Jérôme Denis et David Pontille affiche une ambition modeste puisqu'il prétend pratiquer une « petite sociologie ». Mais, comme souvent dans cette figure rhétorique, le lecteur se sent rapidement tenu de partager l'importance de l'objet qu'il considérerait anodin (les panneaux du métro) et de suivre les considérations théoriques qui le placent au cœur des courants les plus novateurs de la sociologie des techniques, des signes et des approches pragmatiques. De fait, la recherche présentée ne constitue pas une monographie car les études de cas rapportées ne visent en rien à l'exhaustivité. Quatre chapitres directement liés à l'activité des professionnels de la signalétique (la politique générale d'information voyageurs, la normalisation, la pose des panneaux, la maintenance) encadrent un chapitre central sur les usages et l'analyse de l'activité d'information des voyageurs réalisés par les sociologues en comparant les métros de Paris et de New York. Dans la tradition des sociologies des techniques ou des médias, les auteurs se situent ainsi clairement du côté de la conception. Les changements de politique commerciale et de relations avec les usagers/clients/voyageurs constituent le cadre général de l'évolution vers une normalisation de la signalétique. Au-delà de la sécurité puis de l'hygiène, les ambiances et les services font l'objet d'une stratégie et d'une vision explicitée qui va tendre vers la normalisation. Malgré l'affichage de ces intentions dans la stratégie de l'entreprise, les auteurs montrent bien que les services en charge de la signalétique ne sont pas pour autant reconnus ou insérés dans les processus de conception dont ils devraient faire partie. Le travail des services consiste alors tout autant à produire la signalétique à travers des objets (panneaux divers) qu'à produire la signalétique comme activité reconnue et prise en compte dans les soucis quotidiens des divers services de l'entreprise. Plusieurs conflits avec les nécessités de la sécurité ou de la publicité viendront documenter cette « lutte » permanente pour exister au sein de l'entreprise. D'anciennes histoires ou des jeux répétés entre services forment la trame de ce qui aurait pu être analysé comme un « système d'action concret ». Mais l'approche adoptée ne fait guère référence à la sociologie des organisations, le lecteur doit donc se contenter d'allusions.

L'observation ethnographique s'est focalisée sur le travail de pose et le travail de maintenance et plusieurs situations problématiques sont décrites en détail. Elles permettent de comprendre comment les opérateurs doivent situer leurs activités dans un environnement pour produire une « écologie graphique ». Ces opérateurs sont cependant tout au bout de la chaîne de conception puisqu'ils appliquent des décisions prises ailleurs (localisation, terminologie, etc.). À partir de cette position dans la chaîne de travail, ils doivent encore prendre de nombreuses décisions pour rendre opérationnels les choix de principe et leur permettre de s'insérer correctement dans les lieux. Les observations permettent de voir comment les opérateurs doivent « se mettre à la place

des usagers » en utilisant des méthodes qui leur sont propres et qui n'ont rien de formalisé. Mais l'entrée par ce service plutôt repoussée à la marge de la conception ne conduit-elle pas à rendre compte avant tout de cette marginalisation et non de la chaîne de conception ? Le lecteur ne peut pas suivre le travail de conception dans sa globalité, en observant par exemple les débats entre les différents types de concepteurs et leurs méthodes pour se représenter les utilisateurs. Adopter le parti pris de l'approche par la conception ne signifie jamais qu'on évacue les usages et les usagers, puisque les concepteurs passent leur temps à les imaginer, à les valider, à les discuter. La vision des spécialistes de la signalétique n'épuise pas le statut multiple des voyageurs qui sont aussi pris en compte par d'autres services comme la sécurité ou encore par la publicité. Par exemple, il est fait mention du « voyageur mystère » qui est une méthode pour faire exister ce que nous avons appelé des « êtres intermédiaires » qui tiennent lieu d'utilisateurs : le suivre dans son activité n'aurait-il pas été intéressant ? Ou à défaut, de suivre la prise en compte de chacune de ses recommandations, très nombreuses et très objectivées à l'aide de mesures qui auraient elles-mêmes été passionnantes à décortiquer. Le travail ethnographique réalisé auprès des poseurs et des agents de maintenance n'en aurait pris que plus d'épaisseur et les observations de parcours auraient pu servir de mises à l'épreuve quasi professionnelle de ces représentations.

C'est dans le cadre de ces parcours que sont présentés quatre modèles du voyageur (information, planification, résolution de problèmes, réaction), qui constituent un modèle très intéressant, en partie documenté par d'autres travaux. On aurait aimé voir les « acteurs eux-mêmes » de la signalétique mobiliser les arguments qui rendent ces catégories opératoires dans chacun des choix de conception. Le chapitre sur les usages de la signalétique fait alors figure de repentir, appuyé sur des observations réalisées à travers des parcours effectués... par les chercheurs. La comparaison New York/Paris était certes une excellente idée mais elle se trouve trop sommairement abordée. Le lecteur découvre dans la conclusion une piste qui relève des approches interculturelles, le métro de Paris s'adressant à des usagers individualisés devant être entièrement pris en charge par la signalétique alors que celui de New York ferait appel à des collaborations entre voyageurs. Cette hypothèse est stimulante puisqu'elle rappelle certaines approches sur les politiques publiques comparées¹ selon qu'elles prennent en compte les communautés actives ou des individus dans des territoires ciblés. Mais aucun élément de l'enquête ne permet d'argumenter sérieusement cette piste qui aurait inscrit le travail dans la lignée des travaux en sociologie et écologie urbaines. Plus marquant encore pour une approche de la signalétique, la part des médiations que sont les signes et les usagers est délibérément reportée au second plan. La signalétique est ici traitée comme activité professionnelle plutôt que comme système de signes ou enjeu d'activités d'orientation.

Au bilan, l'ouvrage semble plutôt ouvrir une grande quantité de pistes intéressantes sans que l'une ne s'impose vraiment, ce qui peut parfois dérouter le lecteur. L'approche en termes d'écologie graphique, fort intéressante, aurait sans doute pu constituer vraiment une porte d'entrée, « par le milieu » comme le disait Gilles Deleuze, celle qui permet de circuler du grand au petit, de passer, comme les acteurs, d'une échelle à l'autre.

Dominique Boullier

*Centre d'études européennes, Sciences Po, 28,
rue des Saints-Pères, 75007 Paris, France*

Adresse e-mail : Dominique.boullier@sciences-po.fr

¹ Voir Jacques Donzelot, *Faire société, La politique de la ville aux États-Unis et en Europe*, Seuil, Paris, 2002.