

Petite sociologie de la signalétique

Les coulisses des panneaux du métro

© TRANSVALOR - Presses des MINES, 2010

© Photo de couverture : Danièle Akrich

60, boulevard Saint-Michel - 75272 Paris Cedex 06 - France

email : presses@ensmp.fr

<http://www.ensmp.fr/Presses>

ISBN : 978-2-911256-14-1

Dépôt légal : 2010

Achévé d'imprimer en 2010 (Paris)

Tous droits de reproduction, de traduction, d'adaptation et d'exécution réservés pour tous les pays.

Petite sociologie de la signalétique

Les coulisses des panneaux du métro

Jérôme DENIS
David PONTILLE

COLLECTION SCIENCES SOCIALES

Paris, Presses des mines
Responsable de la collection : Cécile Méadel
Centre de sociologie de l'innovation (<http://www.csi.ensmp.fr/>)

Dans la même collection

Annemarie Mol
Ce que soigner veut dire
Repenser le libre choix du patient

Madeleine Akrich, Cécile Méadel et Vololona Rabeharisoa
Se mobiliser pour la santé. Les associations de patients témoignent.

Madeleine Akrich, Joao Nunes, Florence Paterson
et Vololona Rabeharisoa (eds)
The dynamics of patient organizations in Europe

Maggie Mort, Christine Milligan,
Celia Roberts and Ingunn Moser (ed.)
Ageing, Technology and Home Care

Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour
Sociologie de la traduction. Textes fondateurs

Alain Desrosières
Pour une sociologie de la quantification.
L'Argument statistique I
Gouverner par les nombres.
L'Argument statistique II

Coordonné par Antoine Savoye et Fabien Cardoni
Frédéric Le Play, parcours, audience, héritage

Anthologie établie par Frédéric Audren et Antoine Savoye
La Naissance de l'ingénieur social

Anne-France de Saint Laurent-Kogan et Jean-Louis Metzger (dir.)
Où va le travail à l'ère du numérique ?

Bruno Latour
Chroniques d'un amateur de sciences

Vololona Rabeharisoa et Michel Callon
Le Pouvoir des malades

Sophie Dubuisson et Antoine Hennion
Le Design : l'objet dans l'usage

Philippe Larédo
L'Impact en France des programmes communautaires de recherche

Pour Émilie, Alix, Nathan et Zéphyr

Préface

Dominique LAOUSSE

RATP/ Délégation Générale à l'Innovation et au Développement Durable
Prospective et Conception Innovante

La signalétique peut apparaître comme un objet d'études anodin, elle est pourtant un ingrédient essentiel des pratiques de mobilité contemporaine. Les différents éléments qui la composent (panneaux, plans, icônes, flèches, typographie...) marquent les espaces de transport d'un système complet d'aide au déplacement et donnent corps aux entreprises qui en ont la charge. Son système de signes n'est pas neutre, il possède les attributs d'une langue spécifique relative à un réseau de transport, et à une culture : les signalétiques des réseaux de Paris, New York, Londres, Tokyo... ne sont, et ne peuvent être, identiques, même si elles peuvent partager certains principes de conception.

L'ouvrage de Jérôme Denis et David Pontille nous plonge dans une description détaillée de la mécanique complexe qui fait de la signalétique un élément de l'identité de la RATP. Il en donne à voir les fondements théoriques, et montre que les panneaux signalétiques du métro parisien résultent d'un long processus mêlant réflexion, analyse, mise en œuvre et réparation. La mise au jour des chaînes d'activités associées offre un panorama complet des coulisses, documentant la mise en place progressive de véritables métiers de la signalétique dans l'entreprise, aussi bien du côté de sa conception et de sa standardisation, que du côté de son installation et de sa maintenance. Un point important du présent livre est de montrer que ces métiers s'exercent réellement en réseau.

Des indications de guidage strictement fonctionnel, destinées à l'orientation des voyageurs ont toujours existé dans les réseaux de transport. À Paris, elles présentaient des différences toujours visibles selon l'origine des

lignes de métro : Compagnie du Métropolitain de Paris ou Compagnie du Nord-Sud. Les stations des actuelles lignes 12 et 13, d'origine « Nord-Sud », en témoignent. La particularité est l'indication de la direction de la ligne (par exemple, « DIR° Montparnasse » dans la station Sèvres-Babylone) sur les tympan des quais. En 1973, le programme « Motte » de rénovation des stations a vu naître les premières réflexions de remise en ordre des stations avec un accent particulier sur la signalétique, ceci sous l'impulsion de la Commission d'Esthétique de la RATP. Dans une logique de réhabilitation des espaces, de l'ordre a été mis dans le système des signes utilisés, symbolisé par la typographie en capitales d'Adrian Frutiger, fruit d'une stratégie utilitariste visant à assurer le bon fonctionnement de l'exploitation ferroviaire.

En 1977, c'est une véritable rupture qui prend corps au sein de la RATP, le « client » prenant dans sa politique stratégique la place de « l'usager ». Dans ce mouvement, qui annonce les prémises d'une première vague de modernisation des services publics, la rupture est également théorique : le marketing et avec lui les études sémiotiques, font leur entrée dans l'entreprise. La signalétique change alors de positionnement et de posture. Elle devient un média de communication à part entière qui contribue à construire une « identité » et une marque exposées aux voyageurs et déclinables sur une série de supports spécifiques. Un vaste programme de conception est mis en œuvre, sous la co-direction du designer R. Tallon et de M. Barjansky du service marketing de la RATP. Ils font appel à M. Vignelli, reconnu pour le manuel de signalétique qu'il avait élaboré pour le compte du Department of Transportation de New York. Ce programme débouche sur un premier manuel spécifique, qui est appliqué sur le tout récent RER. Désormais, la signalétique n'est plus seulement un système fonctionnel de guidage : elle est conçue comme un support d'expression et d'éducation des clients à l'usage de la RATP.

L'enquête menée par Jérôme Denis et David Pontille porte sur la dernière transformation en date de la signalétique de la RATP qui, depuis 1996, a vu la mise en place d'une signalétique multimodale (commune au RER au bus et au métro). Elle rompt avec les systèmes précédents par l'ampleur des changements effectués et par l'importante standardisation dont elle a fait l'objet. Les auteurs montrent que cette nouvelle signalétique, particulièrement ambitieuse, opère ce qu'ils appellent un « aménagement graphi-

que » de l'espace. Elle participe à la fabrication d'un environnement hybride, mi-architectural mi-sémiotique, dans lequel les voyageurs disposent de ressources variées pour traverser les lieux dans les meilleures conditions possibles. Pour analyser les conditions concrètes de cet aménagement, les deux chercheurs développent, parmi leurs outils théoriques, une approche écologique qu'ils empruntent à la sociologie urbaine de Chicago et qui entre directement en résonance avec les travaux menés au sein de l'équipe Prospective de la RATP par I. Joseph et G. Amar. Ils abordent la signalétique d'un point de vue dynamique, comme un mode d'emploi spatio-temporel des réseaux (une « info-transport ») et un outil d'accès à la ville et à ses services en devenir (une « info-mobilité »), mais aussi comme une manière de déceler des seuils entre espace public générique et espace du public dans les stations de métro. Tout ceci concourt à souligner la complexité des activités qui font exister la signalétique à la fois au sein de l'entreprise (face à la régie publicitaire par exemple) et dans les espaces mêmes du métro (qu'il faut surveiller quotidiennement et dans lesquels il faut assurer les réparations nécessaires à sa permanence).

Ce livre éclaire donc la dimension politique de la signalétique, aussi bien du point de vue des stratégies internes à la RATP que de celui des voyageurs eux-mêmes. Pour ces derniers, la signalétique revient à faire des hypothèses sur les compétences socio-cognitives minimales pour interagir avec le système de signes mis en place. Parce que la signalétique est un opérateur d'aménagement de lieux publics, qui marque les espaces et donne certaines places à leurs usagers, elle engage directement la responsabilité de la RATP. Aujourd'hui, cette responsabilité est au cœur des questions que se pose l'entreprise. Si le modèle décrit par les auteurs, d'une signalétique forte installant une pluralité de formes graphiques dans les espaces, a pu être pertinent pendant près d'une quinzaine d'années, il est en effet aujourd'hui appelé à se transformer. « L'écologie graphique » des environnements de la mobilité, pour reprendre le concept de l'ouvrage, s'est complexifiée. Techniquement, les moyens de faire circuler des informations pertinentes pour le transport se sont multipliés, voire s'amplifient, notamment avec la généralisation des mobiles. À cela s'ajoute l'accroissement fulgurant de pratiques communicationnelles participatives par lesquelles les usagers eux-mêmes produisent des informations de plus en plus riches.

Aujourd'hui, l'information voyageurs change de statut, elle n'est plus seulement un mode d'emploi pour accéder aux réseaux de transport et les utiliser, mais une ressource hétérogène pour organiser les mobilités individuelles. Comme pour d'autres acteurs du monde des services, le « bon usage » des transports suppose un apprentissage actif de la part de l'utilisateur et une pédagogie appropriée de la part du gestionnaire. Pour contribuer à l'autonomie des voyageurs les plus fragiles, des Ateliers Mobilité sont ainsi proposés aujourd'hui par la RATP, avec un accent très important sur l'apprentissage des arcanes de la signalétique.

Dans ce mouvement, la RATP et sa signalétique font face à de nouveaux défis passionnants, qui verront sans doute se dessiner très prochainement les grandes lignes d'un nouveau paradigme pour l'équipement informationnel de la mobilité.

Les jalons d'un monde mobile

L'hypermobilité qui caractérise le capitalisme contemporain a profondément transformé les espaces urbains et les échanges qui y prennent place. Au regard de ces mutations, il n'est plus possible aujourd'hui de prétendre analyser les lieux publics et les formes de sociabilité qui y ont cours en prenant pour acquis leur dimension structurée et pré-ordonnée, comme cela a longtemps été le cas. Parce que le flot des biens et des personnes est toujours plus intense, de nombreux chercheurs ont insisté pour que les territoires ne soient plus appréhendés au regard de leurs caractéristiques physiques au repos, mais comme le résultat de pratiques et d'échanges perçus comme toujours plus fluides¹. Ce déplacement a changé le cœur même des recherches urbaines, qu'elles développent une perspective géographique ou sociologique : les villes et les lieux publics apparaissent désormais comme des formes jamais complètement fixées, dessinées par une multitude de réseaux physiques et numériques, humains et techniques (Kellerman, 2006 ; Urry, 2007).

Largement partagé aujourd'hui, ce point de vue a permis de renouveler en profondeur des habitudes de recherche centrées sur des objets rigides tels que les communautés ou les frontières. Toutefois, comme l'ont souligné A. Amin et N. Thrift (2002), il présente le risque de ne voir dans les villes qu'un flux d'entités indéterminées, circulant sans aucune espèce de contraintes et surtout sans moyens matériels d'assurer les conditions mêmes du mouvement. Or, pour que la fluidité se réalise, il faut des ancrages, des points d'attache, des appuis. En d'autres termes, pour comprendre ce « paysage du mouvement » (Amin et Thrift, 2002, p. 99) et saisir les conditions concrètes de la liquidité des réseaux sociotechniques, il est important d'étudier de près les microdispositifs qui en constituent les ressorts.

¹ Par exemple : Castells, 1989 ; Kopyama, 2000 ; Graham et Marvin, 2001 ; Kaplan et Marzloff, 2009.

Ces objets sont pléthore dans les lieux publics, qui sont toujours à la fois matériels et informationnels (Latour et Hermant, 1998). Comme l'a montré G. Simmel (1989), la ville est « intellectuelle » : elle est peuplée de signes et d'inscriptions, autant d'« écritures exposées » (Petrucci, 1993) qui sont apparues bien avant l'émergence des technologies numériques de l'information et de la communication. Les affiches, les panneaux, les plaques de rues, les feux tricolores, les bornes, ou encore les marques faites sur les bâtiments et à même la route, sont des composants essentiels à la texture des villes. Ils participent à leur agencement, au même titre que la forme des bâtiments et le tracé des rues. Ils délimitent des lieux, identifient des zones, et organisent la circulation des différentes entités qui traversent les espaces de la ville.

Parmi ces innombrables inscriptions urbaines, la signalétique (et les différents panneaux directionnels qui la composent) tient une place très particulière. Elle est un opérateur d'aménagement de l'espace qui produit un environnement hybride ou « la distinction entre le bâtiment et ses signes, entre le texte et le territoire, devient floue » (Fuller, 2002, p. 236). Sur les routes, dans les villes et leurs systèmes de transport en commun, la signalétique est devenue un objet indispensable. À l'ère de la « société de l'information », cette technologie à l'ancienne demeure le support incontournable d'une mobilité ordinaire, qu'elle dote d'un système d'ordonnement du monde *in situ*. Elle est un des outils principaux de la mission de service public des entreprises de transport et participe activement à la production d'espaces publics accessibles.

Mais comment faire pour l'étudier ? Il existe plusieurs possibilités, dont certaines ont déjà été largement explorées. La signalétique peut par exemple être appréhendée avec le regard de la sémiologie, c'est-à-dire en tant que système de signes. De ce point de vue, elle compose un dispositif dont on cherche, pour chaque élément, à mesurer les qualités esthétiques ou fonctionnelles. Telle police de caractères est jugée plus lisible qu'une autre, telle couleur associée à telle émotion, ou encore telle taille d'inscriptions mieux adaptée à telles actions. À côté de cette posture strictement évaluative, la perspective sémiologique peut aussi prendre la voie de la critique socio-politique. La surabondance de signes qui peuplent les espaces publics est alors présentée comme le symptôme d'un monde refroidi, où les relations sont vidées de leur substrat social et les territoires perdent leur épaisseur symbolique, devenant des « non-lieux » (Augé, 1992).

Une autre approche consiste à produire une critique plus nuancée, davantage inspirée de la philosophie foucauldienne. Plutôt qu'un opérateur de désocialisation, les objets tels que la signalétique y sont hissés au rang de dispositifs de gouvernement. Dans ce cas, les caractéristiques sémiologiques sont étudiées en tant qu'éléments, parmi d'autres, produits par les différentes autorités qui ont la charge des lieux (Kellerman, 2008). Chaque module (pictogrammes, flèches...) apparaît alors comme un outil de discipline qui organise dans un même mouvement l'espace et ses habitants (Fuller, 2002).

D'un tout autre point de vue, la signalétique peut aussi être appréhendée en fonction des usages qui en sont faits. L'objectif n'est plus alors d'étudier les signes isolément, mais d'interroger les relations que les personnes qui y sont confrontées entretiennent avec eux (Sharrock et Anderson, 1979). Ce type de travaux met généralement en exergue les nombreux ajustements qui sont accomplis par chaque usager en situation. L'étude de trajets réels montre par exemple clairement le caractère improvisé de l'activité d'orientation (Lévy, 2001) et les bricolages réalisés pour solliciter des appuis informationnels très hétérogènes (Lacoste, 1997). Il s'agit finalement ici de contrebalancer la critique foucauldienne : en insistant sur les manières dont les usagers se débrouillent, articulent, voire contournent les instructions mises à leur disposition, ces travaux montrent avec précision qu'ils ne sont pas aussi disciplinés que le laissent entendre les analyses concentrées sur les seuls dispositifs graphiques.

Enfin, une troisième option consiste à passer dans les coulisses pour observer le travail quotidien de celles et ceux qui conçoivent, organisent, fabriquent la signalétique et s'activent au jour le jour en son nom. Moins noble que la première, centrée sur les qualités esthétiques et les conséquences politiques d'un dispositif graphique, cette option est aussi moins gratifiante que la deuxième, ouverte à l'ingéniosité des usagers des lieux publics. Vue sous cet angle, la signalétique tient en fait parfaitement sa place dans la liste des sujets de recherche sans qualité, « ennuyeux », si chers à certains sociologues (Star, 2002). Comme tous ceux qui œuvrent à la fabrique d'infrastructures, ses travailleurs sont invisibles ; et, tant qu'elle s'intègre pacifiquement dans nos trajets, sa présence va de soi.

Mais c'est précisément pour cela que nous souhaitons adopter cette option et nous plonger, à l'occasion de cet ouvrage consacré au métro parisien, dans les coulisses de la signalétique. Nous faisons le pari qu'il y a beaucoup à apprendre du monde largement invisible qui se trouve derrière les plans, les panneaux, les noms de station et les numéros de lignes qui peuplent les couloirs de la RATP. Or, si de nombreuses choses ont déjà été dites du design de cette signalétique et des usages que les voyageurs peuvent en faire, on ne sait presque rien de son histoire, des principes qui ont guidé sa conception, ni des activités ordinaires qui assurent son existence au jour le jour.

SUPPOSONS UN PANNEAU

Pour entrer dans le vif du sujet et présenter l'organisation du livre, nous proposons de partir d'une situation à laquelle nous avons été confrontés durant notre enquête. Bien qu'anecdotique, il nous semble que celle-ci donne parfaitement à voir les différents enjeux de la présence d'une signalétique dans les espaces du métro.

En septembre 2007, dans les couloirs de la station de métro « Nation » à Paris, on pouvait trouver cette inscription sur le mur longeant l'un des escaliers qui partent d'un vaste couloir central pour mener sur les quais (figure 1). Cette épigraphe représente une énigme à plus d'un titre. Chaque question qu'elle soulève pointe sur une ligne d'analyse différente, et pour comprendre ce qui fait et ce que fait la signalétique, il faut essayer de les suivre toutes.

Arrêtons nous d'abord sur la forme. Dans une vision strictement fonctionnaliste, la composition des mots et des dessins apposés sur le mur étonne. Après tout, s'il s'agissait de signifier qu'il faut suivre cet escalier pour atteindre le quai de la ligne 1 dans la direction de « La Défense », une simple flèche aurait pu suffire. On peut même pousser le raisonnement un peu plus loin et imaginer qu'un agent régulièrement présent sur place pourrait être chargé de guider oralement les personnes qui ne trouveraient pas leur chemin à cette intersection, à la manière de nombreuses personnes dédiées à la production quotidienne de l'information voyageurs. Dans une perspective informationnelle, le *message* serait identique. Pourtant, il y a bien une inscription graphique. L'information voyageurs est ici écrite. Plus

encore, cet écrit fait l'objet d'une mise en forme spécifique : la flèche n'est pas totalement anodine et la lettre « M », tout comme le chiffre « 1 » sont entourés d'un cercle. Ces formes laissent penser que les repères graphiques mis à la disposition des voyageurs pour l'orientation dans les couloirs du métro ne sont pas seulement conçus comme des informations. Ils sont pris dans un cadre général qui en définit les formats d'exposition. Il existe des standards dont cette inscription cherche à se rapprocher et chaque panneau de la signalétique est un élément d'un dispositif graphique plus vaste dont les fondements restent à interroger (chapitre 1).



Figure 1. Ligne 1, direction La Défense, station Nation

Poursuivons. Le plus étonnant est peut-être moins la mise en forme de cet écrit que le fait qu'une personne au sein de la RATP semble s'être appliquée à la produire. Comment ce type d'activités s'intègre-t-il aux actions ordinaires d'agents d'une entreprise de transport ? La même chose aurait-elle été faite sur un panneau publicitaire ? Plus généralement, en quoi la mise à disposition de différents repères pour l'orientation des voya-

geurs fait-elle partie des missions principales et même secondaires d'une entreprise dont on peut imaginer que le « cœur de métier » reste le déplacement des personnes d'un point à l'autre d'une ville ? Autrement dit, de quel cadre (professionnel, organisationnel) cette inscription est-elle la manifestation ? Si l'on écarte l'hypothèse d'une action isolée effectuée par une personne complètement atypique au sein de l'entreprise, sa présence même suppose un travail de sensibilisation à l'importance non seulement des informations à afficher dans les espaces de transport, mais également à l'importance de leur forme. Cette inscription témoigne donc aussi d'une dynamique organisationnelle qui assure au dispositif de la signalétique une certaine place dans l'entreprise, *via* différentes formes d'alignement de personnes qui sont incitées à le prendre en considération (chapitre 2).

Mais revenons sur l'inscription elle-même. On pourrait aussi imaginer qu'elle soit absente. Que se passerait-il ? Sans doute une partie des voyageurs, qui font ici leur trajet quotidien, n'y verraient que du feu. Mais que dire des nombreux autres ? Comment s'en sortiraient-ils ? Cette inscription donne à voir la force du dispositif de la signalétique tout entier. Celui-ci équipe les espaces d'un grand nombre d'aides à l'orientation. Avec la signalétique, les voyageurs disposent d'un environnement graphique sur lequel ils peuvent compter et grâce auquel ils doivent pouvoir réussir leurs déplacements sans être familiers du réseau dans ses moindres recoins, ni avoir appris par cœur un plan le représentant avant de s'aventurer dans ses couloirs. Or, cette mise à disposition n'a rien de neutre : elle présume certaines opérations de la part des usagers qui sont censés, *a minima*, être attentifs à cette forme particulière d'information voyageurs. Dans la conception du dispositif de la signalétique sont inscrits des types d'usage qui, en situation, se traduisent par des formes d'engagement avec l'environnement graphique dans lequel les voyageurs évoluent (chapitre 3).

Par ailleurs, pour assurer son rôle de guide, l'inscription n'a pas été effectuée n'importe où sur le mur. La flèche qu'elle comporte ne saurait être mobilisable par les voyageurs si elle pointait autre chose qu'un espace de circulation possible, tant qu'à faire un espace qui mène au quai sur lequel s'arrêtent des trains partant en direction de « La Défense ». C'est une évidence, mais, une fois encore, une perspective strictement informationnelle ne pourrait en rendre compte. Le dispositif de la signalétique suppose que chaque élément qui le compose soit disposé convenablement, c'est-à-dire

qu'on lui trouve une bonne place. Le processus d'installation des panneaux dans les stations est le moment où cette question devient particulièrement saillante. C'est surtout le moment où il faut y répondre. Il s'y joue un véritable travail de placement qui engage des évaluations difficiles et des savoir-faire situés, essentiels à l'opérationnalisation des principes et des règles qui définissent la signalétique (chapitre 4).

Enfin, en faisant l'hypothèse de l'absence de l'inscription, nous en pointons évidemment une autre : celle du panneau lui-même. Son remplacement par l'inscription invite à revenir sur le travail de celui ou celle qui l'a effectué. Un tel travail suppose deux actions successives : une surveillance du réseau qui permette de diagnostiquer la disparition du panneau et le tracé lui-même. Au sein de l'entreprise, cette personne tient une place primordiale pour la signalétique, même si elle est beaucoup moins reconnue que celles de ses concepteurs et autres théoriciens. Le dispositif est certes fait d'artefacts graphiques, bien plus durables que les annonces orales qu'il faudrait répéter sans cesse pour qu'ils assurent le guidage quotidien, mais il n'en est pas moins fragile. Un panneau, aussi solide soit-il, n'est jamais installé une fois pour toutes. À l'échelle du réseau de la RATP et de ses trois cents stations, cela n'est pas anodin. Au jour le jour, la signalétique doit tenir en tant que dispositif graphique complet équipant les espaces que traversent les voyageurs, malgré les vols, les altérations du temps ou les accidents. L'inscription, provisoire, en est un exemple frappant : la signalétique doit sa présence permanente, dans les couloirs et sur les quais, à une série d'opérations matérielles de réparation et de maintenance qui engage des initiatives et des compétences très peu documentées lorsqu'il s'agit d'écrits (chapitre 5).

Voici donc, rapidement esquissées, les principales pistes que nous suivrons au fil de ce livre. Comme le souligne notre choix de prendre une inscription comme point de départ, elles sont étroitement liées aux éléments empiriques que notre enquête a permis de récolter. Mais elles entrent également en écho avec un certain nombre de discussions théoriques que nous chercherons à alimenter.

ÉCOLOGIE ET PRAGMATIQUE DES ÉCRITURES EXPOSÉES

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous pouvons retenir ici trois dimensions qui définissent assez clairement notre objet de recherche. La signalé-

tique constitue d'abord un ensemble d'*écrits*. Elle nous donne donc l'occasion d'interroger les conditions de mise en œuvre et de maintenance d'artefacts graphiques destinés à être exposés dans un lieu public. Et s'il s'agit ici des couloirs du métro, rappelons que notre quotidien est peuplé de ces écrits affichés sur lesquels nous pouvons nous appuyer à tout moment pour orienter notre action. Ils représentent un enjeu politique primordial dans un monde qui nous est présenté comme transformé tant du point de vue des pratiques de mobilité que de celui des équipements informationnels qui le composent.

Nous aborderons ce type d'écrits dans une perspective *écologique*. C'est-à-dire que nous serons particulièrement sensible à sa dimension environnementale. D'abord, comme nous avons commencé à le voir, parce que ses différents modules produisent un environnement mis à la disposition des voyageurs. Mais, d'une manière plus générale, parce que la signalétique n'est qu'un dispositif graphique parmi d'autres dans un lieu public. Sa mise en place suppose des formes de coopération et de compétition entre espèces d'écrit que nous chercherons à spécifier.

Enfin, notre approche est *pragmatiste*. Nous souhaitons comprendre les façons d'agir avec et par l'écrit. Cette perspective nous détache très nettement des problématiques de la sémiologie qui cherche généralement à examiner les dispositifs au repos, essayant d'en extraire des dimensions intrinsèques. Mais elle nous écarte aussi de la multitude des analyses qui se préoccupent des usages, c'est-à-dire des conditions de réception ou de mobilisation d'écrits qui sont alors appréhendés comme des ressources parmi d'autres dans des cours d'action qui peuvent être extrêmement différents. Notre objectif est centré sur les concepteurs et, plus généralement, sur tous ceux qui cherchent à déléguer des formes d'action à des dispositifs graphiques. Cette pragmatique de l'écrit nous incite par ailleurs à être attentifs à la réflexivité des acteurs que nous étudions, notamment aux manières qu'ils ont de penser eux-mêmes l'écrit, ses forces et ses faiblesses. Nous chercherons de ce point de vue à adopter une position très modeste par rapport à eux, sans jamais vouloir opposer leurs théories sur l'écriture à d'autres qui nous sembleraient plus justes ou plus fondées. Au contraire, notre but est de comprendre comment, et à quel titre, l'écrit peut être investi comme moyen d'action.

Avec cet objet, notre ambition est donc de développer une approche écologique de l'agir scriptural. Ce programme nous amènera à croiser de nombreux auteurs et courants de recherche. Parmi eux, quelques-uns composeront l'ossature théorique de nos analyses. C'est avec eux que nous discuterons tout au long de notre parcours, revenant régulièrement à leurs propositions pour y frotter nos propres résultats.

Un premier axe de ces travaux s'articule autour de la question des espaces publics. D'un point de vue général, notre étude de la signalétique s'inscrit dans la ligne des recherches qui examinent les transformations des lieux publics (Lash et Urry, 1994) et des formes de mobilité (Urry, 2007). Sur-tout, elle appréhende cet objet comme un ingrédient clef des nouvelles préoccupations en terme d'accessibilité, dont I. Joseph, qui nous accompagnera tout au long de notre parcours, a montré l'importance dans la constitution des espaces publics contemporains (Joseph, 2007).

Pour appréhender ce type de questions, nous mobiliserons aussi les analyses de A. Petrucci (1993) à propos des écritures exposées. Celles-ci nous seront particulièrement utiles pour saisir les dimensions stratégiques et politiques de la signalétique. Écrits exposés, les modules de la signalétique ne peuvent être réduits à leurs dimensions fonctionnelles évidentes. Leur installation opère un cadrage des lieux et de leurs habitants qui relève d'un programme d'organisation graphique de l'espace.

Le deuxième axe théorique que nous suivrons est davantage tourné vers la problématique de l'action, ou plus exactement de l'agence (*agency*), et de sa composition sociotechnique. Nous ferons ainsi régulièrement appel aux analyses de B. Latour dans ses penchants les plus foucaaldiens et plus généralement aux travaux de l'anthropologie des sciences et des techniques (Akrich, 2006 ; Latour, 1993a ; 1994). Ces travaux ont, entre autres, insisté sur la portée politique des innovations techniques et des artefacts en montrant qu'ils sont toujours porteurs de prescriptions pour leurs usagers qui, même si elles sont ajustables, participent activement de la définition des places de chacun et des formats d'action acceptables. Ce courant de recherche peut être particulièrement utile dès lors que l'on traite spécifiquement de dispositifs graphiques.

B. Latour, comme M. Akrich, mobilise les notions d'inscription et de script. Leurs réflexions ont tout à gagner à être confrontées aux récentes