



Analyse intersémiotique comparée de l'espace métro en tant que lieu de déplacement des usagers,

Renáta Varga

► To cite this version:

Renáta Varga. Analyse intersémiotique comparée de l'espace métro en tant que lieu de déplacement des usagers,. Les signes du monde, interculturalité et globalisation, Université Lyon 2, Jul 2004, Lyon, France. <hal-01228938>

HAL Id: hal-01228938

<https://hal.science/hal-01228938v1>

Submitted on 15 Nov 2015

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

ANALYSE INTERSÉMIOTIQUE COMPARÉE DE L'ESPACE MÉTRO EN TANT QUE LIEU DE DEPLACEMENT DES USAGERS

Renáta Varga – Université Lille 3, Laboratoire GERICO.

Mots clés : Espace métro, Signalétique, Repère spatial, Potentiel guidage, Aide à la navigation.

Cet article a pour objet la comparaison de la signalétique de navigation de l'espace métro dans trois capitales européennes : Paris, Londres et Athènes. L'étude de la signalétique métro a permis d'une part, la mise en évidence de différents systèmes de guidage mis en place dans l'espace métro, d'autre part, l'évaluation du potentiel guidage de chaque réseau métro. Il semblerait que les différences entre les types de signalétique concernent essentiellement la forme et le nombre d'informations diffusées, elles ne renvoient pas à des différences culturelles importantes. Cela témoigne donc d'une influence perceptible de la globalisation notamment concernant le métro d'Athènes construit récemment.

À l'heure de la globalisation qui entraîne entre autres un brassage de plus en plus important de cultures, il nous semble utile d'effectuer une analyse intersémiotique des systèmes d'aide à la navigation de l'espace métro. Ce dernier est en effet le lieu de passage obligé de visiteurs d'origines et de cultures variées, des usagers habituels et occasionnels. La signalétique de guidage présente dans l'espace métro, objet du présent article, a été mise en place pour faciliter le déplacement des usagers à partir de leur entrée dans une station de métro jusqu'à leur sortie dans une autre station. L'objectif de cette étude est d'évaluer le "*potentiel guidage*" de cet espace spécifique. Il s'agit de faire un diagnostic de la *clarté*, de la *pertinence* des systèmes de guidage présents dans ce lieu public, mais aussi de leur *cohérence*, *complémentarité* et *redondance*. En effet, il faut que la signalétique soit claire et pertinente, mais aussi que les différentes informations présentes sur le site se complètent et soient harmonisées entre elles. Enfin, pour permettre un repérage plus facile, les différents types d'aides doivent être répétés à intervalle régulier. Notre choix s'est porté sur trois espaces métro situés dans des capitales européennes : Londres, Paris et Athènes. Paris et Londres sont des capitales importantes et disposent d'un réseau métro très ancien ; ces réseaux sont donc comparables de ce point de vue. En revanche, la ville d'Athènes ne s'est dotée du réseau métro que très récemment, son système d'information et de navigation peut donc porter l'empreinte de la globalisation davantage que les deux autres réseaux plus anciens. Les trois villes étant très touristiques, la nécessité d'un système de guidage dans chacun de ces trois espaces métro ne fait aucun doute.

Notre démarche était d'expérimenter d'abord les trois espaces métro choisis en effectuant différents trajets sur ces réseaux. Ensuite, nous avons constitué un corpus de plusieurs centaines de photos exploitées dans cette analyse. Il convient de souligner la difficulté du recueil du corpus. En effet, du point de vue sécuritaire, l'espace métro est

considéré comme “ sensible ”. De surcroît, le recueil du corpus à Athènes a correspondu à la période de préparation des J.O. 2004, ce qui a rendu plus difficile la prise de photos sur ce lieu à cause des pressions médiatiques subies par le personnel de sécurité. Le présent article qui constitue une première étape de l'étude entreprise vise l'établissement d'une typologie et d'une description de la signalétique de l'espace métro et non pas l'approfondissement d'une réflexion théorique sur les systèmes de guidage. Il constitue le début d'une réflexion sur les systèmes d'aide mis en place pour l'accueil des usagers métro¹.

Avant d'effectuer la comparaison de la signalétique métro dans les trois villes analysées, il semble nécessaire de présenter quelques données de base sur les trois réseaux. Ainsi, dans une première partie, la comparaison des caractéristiques des trois réseaux métro permettra dans un premier temps d'aborder leurs contraintes. Ensuite, nous nous attacherons aux types de repères utilisés de façon récurrente et transversale dans l'espace métro. Dans une seconde partie, une étude comparative de la signalétique du métro mettra en évidence les spécificités de chaque espace ainsi que leur potentiel guidage.

1 ANALYSE DES RÉSEAUX MÉTRO

1.1 Spécificités des trois réseaux métro

Les spécificités d'un réseau métro en terme d'ancienneté, de nombre de lignes, de pôles d'échanges, etc. conditionnent fortement les systèmes de guidage mis en place dans cet espace. Il est intéressant donc de passer en revue les caractéristiques des trois réseaux choisis (cf. tableau n°1, ci-dessous) pour connaître les contraintes qui en découlent en terme de signalétique et de systèmes d'information.

Le **métro de Paris** dispose du réseau le plus important parmi les trois avec 14 lignes et 2 lignes bis² réparties sur 373 stations. Par conséquent, c'est aussi le réseau le plus complexe du point de vue du déplacement des voyageurs. Il s'agit d'un réseau assez ancien car le premier tronçon a été construit en 1900.

Le deuxième réseau le plus important est celui du **métro de Londres** avec 12 lignes et 270 stations. Il s'agit du réseau le plus ancien parmi ces trois car il a été inauguré en 1863. Il reste un réseau complexe, même s'il dispose de moins de lignes et de stations que le précédent. Il est intéressant de noter que la construction de ces deux réseaux s'étale dans le temps. À Paris, la dernière ligne inaugurée est la ligne 14 qui relie désormais la gare Saint-Lazare et la Bibliothèque François Mitterand. À Londres, la ligne la plus récente s'appelle Jubilee ligne ; ses rames circulent entre les stations Stanmore et Stratford. Ces deux métros semblent donc se rapprocher de part l'étendu de leur réseau et leur ancienneté.

Enfin, le **métro d'Athènes** est le plus récent parmi ces trois car son premier tronçon a été inauguré en 2003. Ce fait est révélateur des problèmes que posent les transports en commun dans cette capitale européenne et montre le sous-équipement de la ville. Le métro d'Athènes compte actuellement 2 lignes avec 19 stations (la 20^e est en construction et sera terminée probablement à l'automne 2004). La construction du métro continue car 12 stations supplémentaires sont prévues très prochainement. À la lumière de ces données, il est aisé de faire quelques hypothèses. Le métro d'Athènes semble se situer à part : comme il a été construit très récemment, on peut supposer que

¹ Nous avons aussi pour ambition d'élargir cette recherche à d'autres espaces métro. D'ailleurs, nous disposons déjà d'un corpus de photos concernant les villes de Budapest, de Bruxelles et de Lille.

² Il s'agit des tronçons courts : la ligne 3 bis avec 4 stations et la ligne 7 bis avec 8 stations.

ses différents systèmes de guidage sont très homogènes car conçus ensemble et à une seule période donnée. Mais le réseau étant très peu étendu (seulement 2 lignes), il nécessite aussi moins d'aides à la navigation que les deux autres réseaux.

	Habitants (environ)	Lignes de métro	Nombre de stations	Inauguration (1 ^{er} tronçon)	Dernier tronçon
Paris	10 millions	14 + 2 bis	373	1900	2003
Londres	7 millions	12	270	1863	1999
Athènes	5 millions	2	19 (20) + 12 prévues	2000	2003 + en cours

Tableau n°1

1.2 Repères mis en place dans les espaces métro

En empruntant le réseau métro, les usagers doivent se repérer à plusieurs niveaux. Le premier niveau est celui de la station. Dans un premier temps, les usagers suivent un itinéraire pour trouver le quai correspondant à leur chemin. Dans un deuxième temps, ils repèrent leur correspondance, et dans un troisième temps, ils se dirigent vers la sortie. Le deuxième niveau de repérage est celui de la ligne que les voyageurs empruntent. Le réseau métro se situe sur le troisième niveau : pour se déplacer aisément, il faut identifier son itinéraire sur le réseau avec des correspondances possibles. Enfin, le quatrième niveau dans le déplacement est représenté par des transports en commun où l'itinéraire dans le métro n'est qu'une étape du déplacement. Ces niveaux de repérage, bien qu'ils soient distincts, ne sont pas séparés et l'utilisateur les gère en même temps pendant son déplacement. La navigation des usagers dans l'espace métro s'inscrit évidemment dans un déplacement plus large : dans le quartier proche de la station de métro mais plus largement, dans la ville même. Il est néanmoins important de noter que la capacité de se repérer dans l'espace métro doit être indépendante de la capacité de se repérer dans une ville donnée. L'on doit pouvoir se repérer dans l'espace métro sans forcément connaître la configuration d'un quartier ou de la ville.

Un certain nombre de signes récurrents de nature différente sont mis en place dans les réseaux métro pour aider les usagers dans leur déplacement dès leur entrée dans une station de métro et jusqu'à leur sortie. Il s'agit de signes qui se complètent et apparaissent sur tous les systèmes d'aide à la navigation ; ils servent donc de fil conducteur pour le déplacement. Ces indices permettent d'identifier la(les) ligne(s) à emprunter. L'analyse du corpus a mis en évidence quatre types de repères :

- un repère mathématique : la numérotation des lignes du métro ;
- un repère linguistique : l'attribution d'un nom à chaque ligne ;
- un repère plastique : l'utilisation d'un code couleur pour identifier les lignes ;
- un repère géographique fondé sur les destinations (les terminus) de chaque ligne.

Le tableau ci-dessous rend compte des repères utilisés dans les trois réseaux analysés.

	Numérotation des lignes	Dénomination des lignes	Utilisation d'un code couleur	Mise en évidence des directions (terminus)
Paris	-	OUI	OUI	(peu)
Londres	OUI	-	OUI	OUI
Athènes	Uniquement sur les plans	-	OUI	OUI

Tableau n°2

Ce tableau montre l'utilisation de deux à trois repères complémentaires dans un réseau donné. Le seul repère exploité dans les trois réseaux est le **code couleur**. Ce n'est guère étonnant car plusieurs études ont démontré l'effet de marquage par la couleur sur l'efficacité d'un déplacement (Fontaine, 2000). L'utilisation d'un code couleur pour marquer les différentes lignes facilite la perception et l'interprétation. D'une part, on perd moins de temps à déchiffrer ou comprendre ce type de signe, d'autre part, il s'agit d'un repère accessible à presque tout type d'usager (sauf les malvoyants) y compris aux illettrés et aux étrangers ne déchiffrant pas l'alphabet. Par ailleurs, l'avantage de l'utilisation du code couleur est qu'il peut être élargi sur les éléments de l'architecture et du mobilier du métro, comme c'est le cas pour le métro d'Athènes. (cf. photos n°1 à 5). Sur ce réseau, la couleur d'une ligne (rouge sur l'exemple) apparaît sur le totem placé à l'entrée de la station, sur toute la signalétique directionnelle, sur les plaques de station, ainsi que sur les sièges situés sur les quais. Il est donc aisé de suivre et d'identifier la ligne choisie. Le code couleur est aussi exploité de façon très créative dans le métro de Londres. Ainsi, les quais dans certaines stations sont décorés par la couleur de la ligne qui dessert la station (cf. photos n° 6 et 7). La station Tottenham Court Road par exemple est desservie par Central line (ligne rouge) et par Northern line (ligne noire). Chaque quai est décoré par la couleur adéquate. Un autre exemple mais qui n'est pas isolé est celui de la station London Bridge où le décor du couloir rappelle le gris de Jubilee line (cf. photo n°8). Enfin, nous pouvons observer sur plusieurs lignes londoniennes que l'intérieur des rames est décoré par la couleur de la ligne parcourue. Ainsi, le code couleur utilisé concourt non seulement à créer un système de repérage efficace, mais aussi à façonner le visage du réseau métro.



Photo n°1



Photo n°2



Photo n°3



Photo n°4



Photo n°5



Photo n°6



Photo n°7



Photo n°8

Le deuxième repère le plus exploité dans les réseaux métro est le **repère géographique**, c'est-à-dire la mise en évidence des destinations (terminus) suivies. Il est utilisé dans deux réseaux sur trois. Il s'agit d'un repère important car pour trouver son chemin, il est nécessaire de savoir dans quelle direction se diriger (cf. photo n°2). Cet indice n'est cependant que très peu exploité dans le réseau londonien. Certes, les terminus figurent bien sur les plans de ligne par exemple, mais ils ne sont pas mis en évidence. L'attention de l'utilisateur n'est pas dirigée sur cet élément (cf. photo n° 9). L'une des explications de la non-utilisation de ce repère peut être la spécificité des

lignes londoniennes qui sont souvent complexes avec de nombreux terminus. Sur l'exemple 9 on peut dénombrer cinq terminus dans la même direction. Cependant, mettre davantage en valeur les terminus permettrait de mieux visualiser la direction dans laquelle l'utilisateur voudrait s'orienter. Par ailleurs, l'on peut noter que l'exploitation de repères géographiques dans le réseau métro demande une compétence d'orientation abstraite (pouvoir se repérer sur une carte), mais pas forcément une orientation concrète dans la ville. Ainsi, l'utilisateur qui emprunte la ligne 14 dans la direction "Bibliothèque François Mitterand" à Paris n'est pas censé connaître concrètement la situation de cette bibliothèque dans la ville, il lui suffit de saisir son cheminement sur la carte pour y arriver. Un étranger par exemple pourra s'y rendre sans avoir la moindre idée de l'emplacement de ce bâtiment. À Londres en revanche, pour bien se repérer sur le réseau métro, il est très utile de connaître la configuration de la ville. Ainsi, les seuls repères géographiques utilisés sur ce réseau sont des repères concrets exigeant une compétence d'orientation concrète dans la ville (cf. photo n° 10). Il s'agit, en effet, du système anglo-saxon qui utilise, pour le repérage, le quadrillage nord-sud, est-ouest de la ville. C'est un système d'orientation que nous qualifierions de "fermé" dans la mesure où il ne prend pas en compte les non-habitués du réseau qui risquent de s'y perdre.



Photo n°9

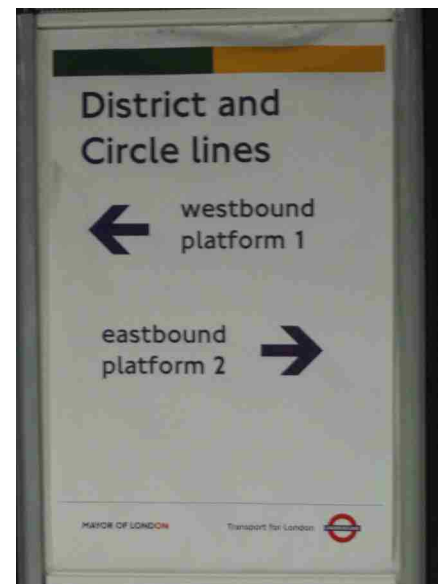


Photo n°10

Il est aisé de voir que la **numérotation des lignes** et leur dénomination sont des repères exclusifs dans le sens où l'utilisation de l'un exclut celle de l'autre ; exploiter les deux en même temps serait inutile et nuirait même à l'efficacité de la navigation : au lieu de retenir une donnée, il faudrait en mémoriser deux. Ces deux types d'indices présentent des avantages et des inconvénients. La numérotation des lignes est plus répandue dans les réseaux métro que la dénomination des lignes : dans notre analyse, elle concerne le métro de Paris et le métro d'Athènes. Des chiffres arabes sont faciles à interpréter et peuvent être perçus même par les non-lecteurs, en revanche en mémoriser plusieurs (lorsqu'il y a plusieurs correspondances à prendre) s'avère être plus difficile. Le réseau parisien exploite pleinement cet indice alors que le réseau athénien ne l'a adopté qu'à moitié : les lignes ne sont numérotées que sur les plans. Ceci n'est pas gênant du fait qu'il n'existe que deux lignes. La **dénomination des lignes** n'est utilisée que sur le réseau londonien, où chaque ligne porte un nom. L'avantage de ce système est la facilité de mémoriser les noms de lignes, l'inconvénient est la difficulté de

déchiffrer le nom pour les illettrés ou pour les étrangers qui ne connaîtraient pas l'alphabet latin.

En fin de compte, les repères utilisés ne sont pas tout à fait les mêmes sur les trois réseaux, même si les différences sont minimes. On peut considérer que du point de vue de la cohérence et de la pertinence, les trois réseaux sont équivalents. Il existe par contre une différence concernant la redondance de ces éléments : plus les éléments sont redondants, plus il est aisé de se repérer (tel est le cas à Londres), moins ils sont répétés, moins l'orientation sera facile (comme à Paris).

2 COMPARAISON DE LA SIGNALÉTIQUE METRO

Le terme signalétique désigne tout type de panneaux et de plaques qui permet l'orientation et l'information des voyageurs. Nous distinguerons premièrement, la signalétique d'identification qui permet le repérage d'un lieu incluant les *totems* (panneaux situés à l'extérieur de la station et qui servent à l'identification de la station) et les *plaques de station* (dénomination de la station). La deuxième grande catégorie est celle de la *signalétique directionnelle*. Elle est très riche et variée car la majorité de la signalétique ayant pour fonction l'aide au déplacement a pour objectif le repérage d'une direction. Par ailleurs, la signalétique inclut aussi les panneaux comportant les messages de conseil et d'usage, les interdictions, les messages de sécurité, mais nous ne les analyserons pas dans cette étude car il ne s'agit pas d'aides à la navigation *stricto sensu*.

2.1 Signalétique d'identification

2.1.1 Totems

Le premier élément visible de la signalétique du métro est le totem, un panneau placé à l'entrée d'une station qui a pour rôle de permettre la localisation de ce lieu et de fournir quelques informations telles que le nom de la station, le nom ou le numéro de la ligne, etc. On peut toujours identifier sur ce type de panneau le logo du métro qui sert de point de repère aux usagers. Dans le cas du métro de Londres et d'Athènes, le logo métro (cf. photos n°11 et 12) est clairement identifiable et facilement mémorisable. A Athènes, on reconnaît l'initial du métro stylisé, à Londres, on identifie bien le panneau dérivé d'un panneau routier d'interdiction associé au terme « underground ». Certes, ce mot n'est pas forcément compris par les étrangers, mais la récurrence du logo à l'extérieur comme à l'intérieur de l'espace métro ainsi que les autres informations présentes sur le totem renvoient clairement à une station de métro. Ce logo fait d'ailleurs partie du paysage londonien, il est devenu un objet culte : les touristes peuvent acheter pléthore d'objets griffés par ce logo. On peut déplorer que le panneau d'interdiction stylisé soit aussi utilisé par les autres types de transports en commun, ce qui prête parfois à confusion. L'exemple n°11 montre que le totem à Londres véhicule le nom de la station, mais aussi le terme "Public Subway", autre désignation du métro. Par ailleurs, on aimerait voir l'affichage des lignes à emprunter dans la station en question, ce qui n'existe que sur quelques totems. Sur les totems athéniens en revanche, on dénombre plusieurs informations intéressantes (cf. photo n°12). D'abord, le nom de la station en alphabet grec et latin, ce qui s'avère très utile pour les touristes ne maîtrisant pas l'alphabet grec. Le code couleur associé à la ligne est également présent. Ce totem inclut aussi deux plans (recto-verso) : celui du réseau métro et celui du quartier proche, ce qui renseigne aussi bien l'usager qui entre dans la station que celui qui en sort. Les totems athéniens et londoniens sont donc clairs et pertinents, même s'il manque certaines informations sur ces derniers. Ils présentent aussi une grande cohérence, ce qui n'est pas le cas pour les totems parisiens (cf. photos n°13 à 16). En

effet, à Paris, il coexiste plusieurs modèles de totem d'époques différentes. Les exemples 13 et 14 présentent des modèles anciens qui font désormais partie du patrimoine urbain et au-delà de leur intérêt historique, ils présentent aussi un intérêt esthétique. Le terme *Metropolitain* n'est peut-être pas connu par tout le monde, mais à l'intérieur on peut isoler le terme *métro*, ce qui peut aiguiller les usagers occasionnels, et notamment les touristes étrangers. Au contraire de ces deux totems historiques, les deux versions des totems modernes (cf. photos n°15 et 16) posent un problème de cohérence. En effet, la coexistence de plusieurs modèles de panneaux peut dérouter les usagers occasionnels et ne permet pas forcément un repérage rapide. De plus, on peut déplorer le manque d'informations dont ces panneaux s'accompagnent. Il arrive en effet que le nom de la station ainsi que la ligne desservie n'apparaissent pas à l'extérieur de la station. L'utilisateur occasionnel se trouve alors face à un réel problème d'orientation : il doit entrer dans la station pour obtenir ces informations. Parfois, il manque même le totem à l'entrée d'une station, il faut alors être très attentif pour repérer l'entrée d'une station (cf. photo n°17).



Photo n°13



Photo n°14



Photo n°15



Photo n°16



Photo n°17

2.1.2 Plaques de station

Les plaques de station sont des panneaux qui portent la dénomination de la station en permettant de l'identifier. Ces plaques sont importantes pour les usagers qui entrent directement dans la station, mais plus importantes encore pour ceux qui ne font que l'apercevoir à travers une rame ou qui descendent à la station pour sortir du métro ou pour prendre une correspondance. Il est primordial donc qu'une plaque soit facilement repérable et identifiable. Cela exige, d'une part, une redondance des plaques tout au long du quai et, d'autre part, un grand format pour une meilleure visibilité et lisibilité.

Sur le réseau d'Athènes, les plaques sont très homogènes car elles sont reproduites à l'identique dans chaque station : plaque en verre et caractères dans la couleur de la ligne (cf. photos n°18 et 19). Ces plaques sont assez lisibles et visibles, et le code couleur permet d'identifier immédiatement la ligne. Il est important de noter que le nom de la station apparaît sur la plaque en alphabet grec et en alphabet latin, ce qui permet aux étrangers ne déchiffrant pas le grec de lire ces noms aisément. Quant aux plaques londoniennes, elles sont plus hétérogènes, mais elles portent généralement le code couleur de la ligne, de sorte que le passant puisse immédiatement repérer la ou les lignes qui passent dans la station (cf. photos n° 6, 7, 20). Les plaques sont aussi présentées sous la forme du logo métro à la place ou en complément des plaques plus classiques (cf. photos 21 et 22.). Cette redondance permet d'identifier le réseau métro dans les pôles d'échange où, comme à Stratford, d'autres moyens de transports comme le train peuvent également être empruntés par les usagers. La redondance de ce logo ainsi que l'apparition systématique du code couleur de la ligne sont des repères très utiles pour les usagers. Il faut aussi remarquer que les plaques sont abondantes sur chaque quai. Enfin, le métro de Paris est le plus hétérogène du point de vue des plaques de station. Certes, le code typographique semble être relativement stabilisé : caractères blancs sur fond sobre le plus souvent bleu ou marron (cf. photos n°23 à 26), mais les couleurs n'ont pas le même ton et les supports sont différents des uns aux autres. Il existe aussi des plaques très différentes de ce standard (cf. photo n°26). Les plaques sont claires, visibles et lisibles, mais on peut regretter que la plaque de station ne puisse permettre aux usagers d'identifier les lignes de métro. L'hétérogénéité au niveau des plaques de station reflète les époques successives de la construction du métro, elles n'ont donc pas d'autres fonctions que celle d'identifier une station. En conclusion, les plaques jouent bien leur rôle d'identification sur les trois réseaux, de plus, elles jouent un rôle de guidage dans les réseaux londonien et athénien.



Photo n°18



Photo n°19



Photo n°20



Photo n°21



Photo n°22



Photo n°23



Photo n+24



Photo n°25



Photo n°26

2.2 Signalétique directionnelle

La signalétique directionnelle se compose de panneaux de nature différente qui orientent vers une direction précise : une ligne, une correspondance ou la sortie. La présente étude ne pourra pas présenter toute la richesse de cette signalétique, mais propose un aperçu général de ce type de signalétique.

2.2.1 Coexistence de deux signalétiques à Paris

Le réseau parisien est un réseau ancien et complexe. Du fait de sa construction échelonnée dans le temps, plusieurs systèmes de signalétique coexistent. Depuis l'adoption du nouveau système de signalétique multimodale en 1998, le RATP remplace petit à petit l'ancienne signalétique devenue obsolète. Actuellement, on observe donc la coexistence de ces deux systèmes, ce qui peut dérouter l'utilisateur. L'ancienne signalétique (cf. photos n°27 à 29) est caractérisée par un problème de visibilité et de lisibilité : la taille et le type des caractères ne sont pas très adaptés à ce mode de transport, surtout si l'on regarde le plan de ligne où les correspondances sont presque indéchiffrables. Toutes les informations fournies semblent se situer au même niveau dans le sens où les informations ne sont pas hiérarchisées. Ces panneaux sont sobres au point qu'ils n'attirent pas du tout l'attention ; de plus le code couleur n'y apparaît pas.

Si l'on regarde, en revanche, la nouvelle signalétique adoptée, la différence est très importante. Les panneaux (cf. photo n° 30 à 32) sont visibles et lisibles : la nouvelle norme typographique convient parfaitement à ce type de transport. De plus, l'usage du code couleur facilite beaucoup le repérage et rend ces panneaux plus clairs. Le changement de taille des caractères permet aussi de mettre en valeur davantage certaines informations et d'en reléguer d'autres au second plan. À part le code couleur, on voit également l'apparition d'autres informations utiles pour l'utilisateur comme par exemple l'indication du temps d'attente, mais aussi celle de l'heure. Ce système est très pertinent, mais reste le problème de cohérence au niveau de l'ensemble des systèmes de signalétique (coexistence des deux systèmes). Après la présentation de cette particularité du métro à Paris, nous ne tiendrons compte désormais que de la nouvelle signalétique pour comparer les trois espaces métro.



Photo n°27



Photo n°28



Photo n°29



Photo n°30



Photo n°31



Photo n°32

2.2.2 Types de panneaux directionnels sur chaque étape du déplacement

Le trajet dans l'espace métro se décompose en plusieurs étapes. Elles peuvent être de nombre variable selon le degré de précision que l'on adopte pour examiner les différentes formes d'aide au déplacement. Dans ce travail, le déplacement sera découpé en trois grandes étapes. La première est le déplacement vers le quai, qui allie plusieurs niveaux de repérage : à l'intérieur de la station, sur la ligne et sur le réseau. La deuxième étape du déplacement se situe sur le quai, où l'utilisateur s'apprête à monter dans la rame. Elle sollicite un repérage au niveau de la ligne à emprunter. Enfin, la troisième étape est la sortie de la station qui nécessite un repérage dans la station, mais aussi dans le quartier proche.

Lors du **déplacement vers les quais**, l'utilisateur a besoin du rappel des repères de base concernant la ligne à emprunter. Si l'on compare les trois espaces métros, la

signalétique directionnelle à Paris semble être la plus complète, car elle comporte pour chacun des panneaux le logo du métro, le numéro de la ligne, la pastille couleur de la ligne, l'indication du terminus et une flèche de direction. Les informations véhiculées sont claires et cohérentes d'un panneau à l'autre (cf. photos n° 30 et 31). A Londres, les panneaux s'avèrent plus simples, ils comportent le nom de la ligne sans la direction empruntée, le code couleur de la ligne, l'indication du quai et une flèche de direction (cf. photo n°34). S'il n'y a pas de flèche de direction, l'emplacement du panneau indique clairement la direction à prendre, comme dans l'exemple 35. Enfin, à Athènes, les éléments récurrents de la signalétique directionnelle sont le code couleur et la flèche directionnelle (cf. photos n°2 et 3). Des informations supplémentaires apparaissent également sur certains panneaux, comme l'indication de la direction en alphabet grec et latin ou un pictogramme qui signale l'ascenseur. Il y a donc des différences dans les trois espaces métro, mais le code couleur, la flèche de direction, le nom, le numéro de la ligne ou l'indication de la direction semblent être les éléments de base pour le repérage des usagers. Les trois types de panneaux témoignent tous d'une cohérence d'ensemble, ils sont aussi suffisamment redondants pour aider les usagers, ils remplissent pleinement leur fonction de guidage.



Photo n°34



Photo n°35

La deuxième étape d'un déplacement se situe **sur le quai** où le voyageur s'apprête à monter dans la rame du métro. A ce stade du déplacement, il a besoin de plusieurs informations, notamment concernant la direction desservie par les rames qui arrivent sur le quai. Ainsi, il a besoin de connaître rapidement le terminus de la ligne vers laquelle il se dirige. Un ou plusieurs plans se trouvent, certes, sur le quai qui comportent notamment des renseignements sur le réseau métro, mais l'utilisateur a besoin d'accéder rapidement à ce type d'information. Les réseaux parisien et athénien offrent aux voyageurs un panneau spécifique pour pouvoir identifier rapidement la direction. Celui d'Athènes est le même que le panneau directionnel qui guide le voyageur vers le quai, sans flèche cette fois-ci (cf. photo n°2). Le panneau de direction sur les quais du métro parisien est adapté, lui, à l'emplacement. Il comporte, comme les autres panneaux directionnels du réseau parisien, le logo du métro, le numéro de la ligne et la pastille couleur associée. Le terminus apparaît au milieu du panneau en caractères visibles de loin. Le code couleur se trouve également en bas du panneau sous forme d'un bandeau. Ce panneau véhicule deux autres informations utiles pour les voyageurs : l'heure exacte et l'heure de passage des deux rames suivantes. (cf. photo n°32). A Londres, on peut déplorer le manque de ce type de panneaux. Certes, le code couleur et le nom de la ligne apparaissent à plusieurs reprises au niveau de la décoration du quai, ce qui offre une information de base aux usagers. Mais, pour connaître la direction, il faut se reporter aux plans de ligne présents sur le quai. S'agissant souvent de lignes complexes, il faut aussi suivre attentivement l'affichage électronique sur le quai et / ou en tête de rame.

Le **déplacement vers la sortie** est la dernière étape lors de la navigation dans l'espace métro. L'indication des sorties dans chacun des trois espaces diffère considérablement du reste de la signalétique. Les formes et les couleurs adaptées dans les trois espaces métro sont certes différentes, mais le contenu est le même : l'indication du terme « sortie » dans la langue du pays (à Athènes avec la traduction anglaise), un code couleur homogène sur tous les panneaux de sortie, une flèche de direction et parfois une indication plus précise (nom d'une rue, éventuellement l'indication du côté pair et impair). Il s'agit d'informations de base qui sont très pertinentes. A ces indications peuvent s'en ajouter d'autres, comme celle des monuments historiques près de la station du métro. A Paris, le code adopté pour la sortie est un petit panneau rectangulaire, le texte apparaît en blanc sur un fond bleu foncé³ (cf. photo n°33). À Londres, la signalétique de sortie est intégrée à la signalétique de la station et n'apparaît pas sur un panneau séparé. Les couleurs jaune et noir sont adoptées pour indiquer une sortie : texte noir sur fond jaune ou l'inverse (cf. photos n°36 et 37). Les deux présentations sont claires, mais la première semble attirer davantage le regard. Enfin, à Athènes, le code couleur adopté pour la sortie est le gris (cf. photos n° 38 et 39). Les panneaux sont clairs et homogènes, le choix d'une couleur aussi fade que le gris est toutefois regrettable. Dans l'ensemble, les différentes solutions adoptées semblent être satisfaisantes.



Photo n°33



Photo n°36

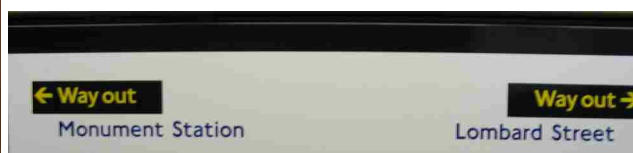


Photo n°37



Photo n°38



Photo n°39

³ Appelé « bleu RATP ».

2.2.3 Zoom sur les plans de ligne

Plusieurs types de plan coexistent dans l'espace métro, seul le plan de ligne⁴ fait partie de la signalétique. Il a pour objectif d'indiquer l'ensemble ou une partie des stations desservies par une ligne. Les plans de ligne sont placés à plusieurs endroits dans l'espace métro : d'abord à l'entrée car l'utilisateur doit pouvoir consulter la liste des stations desservies par une ligne donnée dès son entrée dans la station. Le même plan apparaît ensuite à plusieurs reprises sur le chemin qui mène vers les quais, notamment là où les couloirs vers les quais opposés se séparent (qui permettent donc d'accéder aux directions opposées), enfin, il se trouve également sur le quai pour servir de repérage ultime avant que l'utilisateur ne monte dans la rame. Le plan de ligne peut prendre plusieurs formes (légèrement différentes les uns des autres) selon l'endroit où il se trouve dans l'espace métro. Ici, nous avons choisi de comparer les plans de ligne qui se trouvent juste avant les quais, qui ont donc pour rôle de diriger les usagers vers le quai de sa destination (cf. photos n°40 à 42). Ces exemples montrent que ces trois plans sont clairs, compréhensibles, mais ne véhiculent pas exactement les mêmes informations et certaines d'entre elles ne sont pas traitées de la même manière d'un plan à l'autre.

Ainsi, le plan de Londres présente (cf. photo n°41) l'ensemble des stations se trouvant sur la ligne avec la mise en avant de la *station départ* (c'est-à-dire la station où le passager se trouve lorsqu'il regarde le plan en question). Le plan d'Athènes fait apparaître également l'ensemble des stations en soulignant la station départ (sur fond jaune), mais les stations précédentes apparaissent en grisé de sorte que le passant puisse comprendre qu'elles ne sont pas accessibles à partir du quai qu'il empruntera. Enfin, le plan de Paris ne montre que les stations desservies à partir du quai, les stations en amont ne sont pas listées. Parmi ces trois solutions, celle d'Athènes semble la plus complète car elle montre aussi bien les stations à venir que les stations dépassées et sépare bien au niveau visuel ces deux types de stations. Mais ce panneau présente un problème au niveau du sens de la lecture. En effet, traditionnellement le sens de lecture d'un plan de ligne vertical va de haut vers le bas (comme à Londres et à Paris). À Paris ce sens est même indiqué par une flèche. Or à Athènes, le sens de lecture est le contraire : du bas vers le haut. Ce sens n'est pas indiqué, mais même si l'on n'est pas habitué, on peut le comprendre dans la mesure où l'apparence moins nette des stations précédentes ne laisse pas de place au doute. Ce doute peut néanmoins exister lorsqu'on se trouve dans un terminus (cf. photo n°4) et qu'il n'y a donc pas de station en grisé sur le panneau. Malgré tout, on peut postuler que l'utilisateur connaît généralement la station dans laquelle il se trouve. Il faut remarquer cependant que le sens de lecture, aussi évident soit-il sur le panneau grec, peut laisser perplexe l'utilisateur habitué à son contraire et peut rendre l'interprétation plus longue. Le sens de lecture de ce type de panneau à Athènes pourrait être une spécificité culturelle de l'orientation dans l'espace pour les Grecs. Or, les Grecs interrogés n'ont pu confirmer cette spécificité, ce panneau les a également étonnés.

Les informations communes aux trois plans de ligne à part celles mentionnées ci-dessus sont : la mise en évidence de la station départ, l'apparition du code couleur associé à la ligne, enfin les correspondances à prendre à partir de certaines stations. Il s'agit des données minimales auxquelles s'ajoutent deux autres sur le plan de Londres, à savoir, le nom de la ligne et une flèche de direction vers le quai. Et c'est le plan de Paris qui est le plus complet car il met en plus en évidence la direction suivie, le terminus⁵,

⁴ Appelé « nomenclature métro » sur le réseau parisien.

⁵ La direction correspond au terminus, mais elle est dissociée visuellement de la ligne : apparaît en gros caractères et ne reprend pas la dénomination exacte du terminus. Ainsi, sur l'exemple 31 *Bibliothèque* est

mais aussi les horaires de la station, le logo du métro et le code couleur des panneaux RATP. Ainsi, les informations présentes sur ce panneau se réfèrent à plusieurs niveaux de la navigation des usagers : celui de la station (la flèche de direction, la station départ, les horaires), de la ligne (numéro, code couleur, stations desservies, direction, terminus, sens du déplacement), enfin du réseau (correspondances, logo du métro et code couleur RATP). Même si l'on peut penser que les informations fournies aux usagers sur les trois plans sont claires et pertinentes, le plan de Paris reste le plus complet et le plus utile.

Au niveau de l'ensemble du parcours à effectuer de l'entrée jusqu'au quai recherché, la qualité de la signalétique directionnelle ne dépend pas seulement de la qualité d'un seul panneau, mais du système engendré par l'ensemble des panneaux de ligne pour guider les voyageurs. Si l'on compare les trois espaces métro selon ce critère, le métro de Londres et de Paris se retrouvent à peu près au même niveau dans la complémentarité et la pertinence de ce système. À Paris, il y a suffisamment de panneaux à l'entrée des stations et dans les couloirs, notamment juste avant l'accès aux quais. Il n'existe pas de plan de ligne en revanche sur les quais⁶, ce qui est très regrettable. L'utilisateur, qui ne dispose pas de repère à ce niveau, doit se reporter aux plans de l'ensemble du réseau, très peu présents eux aussi sur les quais. À Londres, les quais sont bien équipés de plans de ligne, les couloirs aussi, excepté le hall de la station. Il faut donc avancer sur l'itinéraire pour avoir la liste des stations, ou alors se reporter sur un plan de réseau bien plus complexe qu'un plan de ligne. Enfin, le réseau athénien est le réseau le moins équipé car les plans de ligne se trouvent uniquement à l'entrée des quais. Le réseau grec se limitant seulement à deux lignes, une station métro est toujours bien moins étendue et complexe qu'à Paris ou à Londres.



Photo n°40

la direction, apparaît sur la partie supérieure du panneau, alors que le terminus se situe tout en bas de la ligne est porte un nom plus long *Bibliothèque François Mitterrand*.

⁶ La dernière ligne construite (14) fait cependant exception : chacune des stations est pourvue de plans de ligne sur les quais qui ont la même forme et la même taille que les plans de lignes présents dans les rames.



Photo n°41



Photo n°42

CONCLUSION : POTENTIEL GUIDAGE DE CHAQUE ESPACE METRO

Cette comparaison a mis en évidence la spécificité des systèmes de guidage dans chaque espace métro analysé. Parmi ces trois lieux, le métro d'Athènes présente le meilleur potentiel guidage. En effet, la signalétique est très claire, pertinente et cohérente ; les différents types de panneaux et de plaques sont complémentaires et suffisamment redondants. De plus, deux points sont à souligner dans l'aide à la navigation : l'utilisation transversale du code couleur sur toute la signalétique ainsi que la traduction systématique des messages en anglais et le double affichage des messages en caractères grecs et latins. Il faut cependant remarquer qu'il s'agit d'un réseau limité, ce qui facilite d'emblée le déplacement des usagers.

Quant à l'espace métro de Londres, il présente un bon potentiel de guidage. La signalétique y est claire, pertinente, abondante et témoigne d'une bonne complémentarité entre les différents éléments du système. Le point fort de cet espace est l'utilisation systématique et complémentaire du code couleur, à l'instar du système grec. Le guidage des usagers à Londres a cependant un point faible : l'utilisation des repères géographiques relatifs au quadrillage de la ville (orientation est-ouest, nord-sud) rend difficile l'orientation pour les non initiés. Cette spécificité mise à part, le système de guidage dans l'espace métro londonien reste intéressant.

Enfin, la RATP, le réseau le plus important parmi les trois, dispose d'un potentiel guidage moyen. Ceci est dû essentiellement à l'hétérogénéité des systèmes de guidage, c'est-à-dire à la coexistence de plusieurs types de signalétique qui rend le déplacement difficile. D'autre part, l'espace métro à Paris est un espace avec des chemins compliqués et de longs couloirs interminables, ce qui nécessite la présence de nombreuses aides à la navigation. Or, si dans certaines stations il y a suffisamment de panneaux et de plaques, dans d'autres la signalétique se fait rare. Il conviendrait donc d'une part, de multiplier les panneaux sur le réseau RATP, et d'autre part de remplacer

systématiquement l'ancienne signalétique par la nouvelle, qui elle est très claire et pertinente. Remarquons néanmoins que la mise en place récente de nouvelles normes de signalétique témoigne clairement d'une volonté de rénovation de l'accueil dans ce lieu public.

Cette étude a permis de montrer la variété des aides à la navigation mises en place dans trois capitales européennes. Cependant, la différence dans la représentation et l'organisation de l'espace de ces trois réseaux proviendrait-elle d'une différence culturelle ? Dans l'ensemble, nous pouvons considérer que les différences sont certes nombreuses, mais minimales, elles concernent souvent la forme et non pas le contenu. Une seule spécificité culturelle qui joue un rôle important dans le système de guidage a pu être mise en évidence sur le réseau métro londonien : l'utilisation d'un référent géographique concret s'appuyant sur l'orientation dans la ville ("northbound", "westbound", "southbound", "eastbound"). Cette caractéristique du système d'orientation anglo-saxonne existant sous différentes formes aux Etats-Unis et au Canada également représente un frein aux déplacements des usagers non initiés.

Autre différence relevée parmi les trois systèmes de signalétique est la richesse des données diffusées par les panneaux. L'absence de certaines données référerait-elle à une culture riche en contexte ou au contraire l'abondance des informations est-elle signe d'une culture pauvre en contexte dans le sens où l'entend E.T. Hall ? Il nous semble que dans le cas de la signalétique métro, il ne s'agit pas de cela. La culture grecque est une culture très riche en contexte, où l'implicite est très largement utilisé et où les données quelles qu'elles soient sont rarement formalisées. Si l'on regarde par exemple la signalétique urbaine de la ville d'Athènes, elle s'avère très pauvre en informations pour celui qui ne connaîtrait pas la ville. Pourtant, la signalétique métro dans cette même ville, même si elle n'est pas aussi fournie que la nouvelle signalétique de Paris, n'est pas basée sur l'omission des informations ; elle est complète, cohérente et pertinente. Cette rupture entre la signalétique urbaine conçue il y a longtemps et celle du métro très récente semble donc soutenir non pas l'idée d'une exploitation des spécificités culturelles, mais au contraire, l'influence de la globalisation et la prise en compte de la dimension internationale de la ville. La traduction systématique des messages en anglais et l'utilisation de deux alphabets (grec et latin) en témoignent également. Les différences de la signalétique métro des trois capitales analysées ne sont donc pas en lien avec les différences culturelles mais sont dues à des contraintes multiples : géologiques (couloirs plus ou moins longs, nécessitant la mise en place de plus ou moins de panneaux), architecturales, spatiales, économiques (coûts importants pour changer l'ensemble de la signalétique à Paris) mais aussi démographiques qui pèsent sur la construction du métro.

Ainsi, il nous semble que la problématique de la signalétique doit être intégrée dans une étude plus large concernant l'espace métro. Seule l'analyse de l'ensemble de tous les aspects de l'espace métro peut permettre de diagnostiquer la capacité d'accueil et la facilitation des déplacements des voyageurs dans l'espace métro. Mais aussi son adaptation à tout types de voyageurs. Aussi, s'avère-t-il indispensable d'entreprendre l'analyse de tous les messages diffusés dans ce lieu : les messages informatifs présents sur la signalétique non pris en compte dans cette étude (comme par exemple les messages d'usage, de conseil et de sécurité), mais aussi des messages diffusés par d'autres moyens comme les annonces vocales, les plans fixes et mobiles, les dépliants distribués dans le réseau métro, etc. En outre, l'aménagement de l'architecture mais aussi plus globalement l'esthétique de l'espace métro sont des pistes à explorer qui permettront de questionner à l'aide d'une étude inter-sémiotique, c'est-à-dire à la fois

linguistique, iconique, plastique, communicationnelle, et esthétique la façon dont cet espace public prend en compte l'usager-citoyen.

BIBLIOGRAPHIE

CAMBON DE LAVALETTE B., DOREN J., TIJUS CH., 2001 – *La signalétique, conception, validation, usages*, Actes de la Journée d'étude du 15 novembre 1999, Actes n°73, INRET.

GUERRAND R-H., 1986 – *L'aventure du métropolitain*, Paris, Éditions La Découverte.

FONTAINE S., 2000 – *La cognition spatiale dans les environnements souterrains et urbains, aides verbales et graphiques à la navigation*, Thèse de doctorat en psychologie, Université Paris 5.

HALL E. T., 1990 – *Guide du comportement dans les affaires internationales*, Paris, Seuil.

LENTZ A., 2004 – *Propositions pour une nouvelle signalétique du métro de Lille*, Étude conseil réalisée sous la direction de R. Varga, Université Lille3.

MIQUEL P., 1993 – *Petite histoire des stations de métro*, Paris, Albin Michel.

RATP, 1998 - *La signalétique multimodale*, Volume 1 : Signes, symboles et codes.

RATP, 1998 – *La signalétique multimodale*, Volume 2 : Vocabulaire et mentions.

RATP, 1998 – *La signalétique multimodale*, Volume 3 : Composition graphique des supports RER et métro.

Sites internet consultés

www.transurb.net

www.londonrailways.net

www.ametro.gr