



**Signalétique intermodale dans les aéroports : Comment faciliter l'accès aux transports collectifs  
et services de mobilités pour les usagers ? Alicia ALIAGA**

## **SIGNALETIQUE INTERMODALE DANS LES AEROPORTS : COMMENT FACILITER L'ACCES AUX TRANSPORTS COLLECTIFS ET SERVICES DE MOBILITES POUR LES TOURISTES ?**

**Alicia ALIAGA**, chargée d'études transports au Cerema

Contact : [alicia.aliaga@cerema.fr](mailto:alicia.aliaga@cerema.fr)

### **Résumé**

L'accueil des voyageurs est une composante essentielle de l'offre touristique. Les aéroports y jouent un rôle fondamental car c'est la première image qu'ont les touristes de leurs destinations. La facilité d'orientation, notamment pour rejoindre les moyens de transport permettant d'atteindre sa destination, est une des composantes principales de la qualité de service au sein des aéroports. Elle constitue une attente forte de la part des touristes.

L'objectif de l'article est de rendre compte de la façon d'aider les gestionnaires aéroportuaires à concevoir et implanter une signalétique capable de faciliter le cheminement des voyageurs vers les différents services de mobilité, et encourager l'usage des transports publics. En effet, l'attractivité touristique d'un territoire ne s'évalue plus seulement à la notoriété de ses sites, de ses monuments ou des événements qui y sont organisés, mais également à son accessibilité en transport et à la facilité de déplacement *in situ*, le voyageur étant sensible aux ruptures de charges.



## Mots clefs

1. Aéroport
2. Signalétique intermodale
3. Services de mobilité
4. Approche cognitive
5. Voyageur

## Introduction

La qualité de l'accueil des voyageurs arrivant dans un pays est une composante essentielle de l'attractivité de l'offre touristique dans son ensemble. Les aéroports, qui sont avec les grandes gares, les principales portes d'entrée sur le territoire pour les voyageurs, jouent un rôle fondamental dans l'accueil de ces derniers. La facilité d'orientation, notamment pour rejoindre les moyens de transport permettant d'atteindre sa destination, est une des composantes principales de la qualité de service au sein des aéroports. Elle constitue une attente forte de la part des touristes usagers, aux côtés d'autres critères.

Dans le cadre des Assises du Tourisme, clôturées en juin 2014 par le ministre des affaires étrangères et du développement international, la signalétique dans les aéroports a été identifiée comme un des points à améliorer pour un accueil plus efficace des voyageurs, que ce soit des touristes pour loisirs ou pour voyage d'affaire.

Le paysage aéroportuaire français actuel a été fixé par les lois du 13 août 2004 et du 20 avril 2005, codifiées aux articles L. 6322-1 à 4 du code des transports. Avant 2004, les aéroports relevaient de la compétence de l'État. Depuis les réformes de 2004 et de 2005, la propriété et la compétence en matière d'aménagement, d'entretien et de gestion des aéroports français d'intérêt local ou



régional se sont vues transférées aux collectivités territoriales. Les aéroports à vocation nationale ou internationale sont restés de la compétence de l'État.

La signalétique aéroportuaire relève de la compétence du gestionnaire de l'aéroport. En France, il s'agit de la société aéroportuaire, telle que définie par la loi n°2005-357 du 20 avril 2005, pour les aéroports non décentralisés, ou du gestionnaire désigné par la collectivité territoriale compétente, pour les aéroports décentralisés. Toutefois, ce gestionnaire ne peut intervenir qu'à l'intérieur du périmètre géographique défini. Il n'a pas de compétence en dehors de ce périmètre : la signalétique relève alors des collectivités territoriales ou de différents opérateurs.

L'objectif de l'article est de rendre compte de la façon d'aider les gestionnaires aéroportuaires à concevoir et implanter une signalétique capable de faciliter le cheminement des voyageurs vers les différents services de mobilité, et encourager l'usage des transports publics au sein de leur périmètre de compétence. L'article traite spécifiquement des différents services de mobilité alternatifs à la voiture particulière, et particulièrement des modes de transports publics, dans un objectif de promotion de leur usage par les passagers aériens et leurs accompagnateurs. En effet, l'attractivité touristique d'un territoire ne s'évalue plus seulement à la notoriété de ses sites, de ses monuments ou des événements qui y sont organisés, mais également à son accessibilité en transport et à la facilité de déplacement *in situ*, le voyageur étant sensible aux ruptures de charges. Enfin, l'article aborde les conditions d'une nécessaire coordination entre les acteurs intervenant sur le périmètre et sur le territoire de l'aéroport.

Par son rôle de porte d'entrée sur un territoire, l'aéroport est aujourd'hui une composante non négligeable du tourisme. La signalétique, en tant que « facilitateur » dans l'acquisition des connaissances spatiales, devient un outil d'articulation entre l'aéroport et son territoire lorsque celle-ci devient intermodale. Dès lors, quelle est l'objectif à atteindre pour une signalétique intermodale permettant l'articulation efficace entre la porte d'entrée du territoire et le développement touristique de ce dernier ?



Pour cela, nous avons mené des études de cas détaillées d'aéroports français et européens, qui ont consisté à observer de façon systématique les cheminements et la signalétique entre les zones à accès réservé et les lieux de prise en charge de l'ensemble des services de mobilité desservant l'aéroport. Nous réservons nos propos sur le sens « sortant de l'aéroport, et n'abordons pas spécifiquement la problématique de la signalétique destinée aux voyageurs « entrant » dans l'aéroport pour emprunter un avion ou accompagner des voyageurs au départ. Ces études de cas ont été complétées par des entretiens avec les gestionnaires aéroportuaires en charge de la signalétique, qui ont permis d'aborder la politique générale de l'aéroport en matière de signalétique, de détailler les modalités de conception ou de gestion, d'évoquer les réflexions et les projets en cours. Enfin, des visites complémentaires ont été réalisées dans une quinzaine d'aéroports, principalement européens, avec pour principal objectif de repérer les pratiques innovantes en matière de signalétique intermodale.

Ainsi, la compréhension des enjeux de la signalétique intermodale conduit à distinguer des recommandations générales pour une signalétique efficace, des recommandations spécifiques au caractère intermodale de la signalétique, et des recommandations propres aux modalités de gouvernance.



## 1 Approche cognitive et spatiale du territoire et enjeux de la signalétique

L'homme a toujours cherché à apprivoiser son environnement et à essayer de le structurer pour pouvoir s'y orienter plus facilement. Il utilise alors les ressources que la nature lui offre. Mais dans nos sociétés contemporaines, structurellement et socialement plus complexes, l'homme s'est doté de nouveaux procédés et de nouvelles techniques pour façonner son environnement et pour s'y déplacer plus aisément.<sup>1</sup> La compréhension d'un environnement donné (l'aéroport et son territoire) par l'acquisition des connaissances spatiales liés à ces derniers est importante pour la conception d'une signalétique.

### 1.1 Le facilitateur dans l'acquisition des connaissances spatiales : la signalétique

La question de la signalétique ne peut pas être traitée indépendamment de l'environnement dans lequel elle s'intègre. La facilité de repérage et d'orientation est indissociable de la conception architecturale des bâtiments, de l'organisation des espaces, de la localisation des différents lieux d'intérêts... La simplicité des aménagements, le repérage direct des différents espaces fonctionnels, l'optimisation des cheminements sont autant de principes qui, lorsqu'ils sont intégrés dès la conception des aéroports, permettent de faciliter l'orientation des voyageurs, même s'ils ne permettent pas de s'affranchir totalement de signalétique. De fait, si la configuration relativement simple de certains aéroports y rend l'orientation aisée, ce n'est généralement pas le cas dans les plus grands aéroports, qui ont pour la plupart connu plusieurs phases d'aménagements successives. Les extensions d'aérogares, ou les créations de nouvelles aérogares parfois indépendantes de celles existantes, se sont souvent accompagnées d'un allongement et d'une certaine complexification des cheminements des voyageurs. Les gestionnaires d'aéroport se trouvent alors confrontés à des configurations qui accroissent le besoin de signalétique.

1 KITCHIN, R. M. (1994). "Cognitive maps: What are they and why study them?" Journal of Environmental Psychology et WERNER, S. & LONG, P. (2001). « Cognition meets Le Corbusier : Cognitive principles of architectural design ».



### **1.1.1 Le processus mental de recherche d'itinéraire : « le wayfinding »**

De nombreux spécialistes, dont Paul Arthur et Romedi Passini<sup>2</sup>, ont montré la nécessité de prendre en compte le processus mental de décision auquel fait appel une personne pour chercher à atteindre une destination dans un lieu qu'elle ne connaît pas, ou imparfaitement. Cela suppose que lors d'une navigation, une personne doit faire appel à ses capacités spatiales pour acquérir trois types de connaissances spatiales nécessaires à la formation d'une carte cognitive de son environnement, et ainsi atteindre sa destination. Ce processus mental de recherche d'itinéraire dynamique s'appelle le « wayfinding »<sup>3</sup>.

La connaissance spatiale nécessite donc trois types de connaissances spatiales : les points de repère (Landmark Knowledge), les itinéraires (Route knowledge) et la configuration (Survey knowledge), classifiée sous l'acronyme L-R-S<sup>4</sup>. Pour Passini, lors de l'exploration d'un nouvel environnement, une personne commence par « scanner » ce dernier pour localiser les lieux et les objets importants et établir des points de repères (connaissance des points de repères ou landmark knowledge). Ensuite, elle commence à structurer ses connaissances afin de créer des relations entre les différents objets composant cet environnement pour pouvoir se déplacer et atteindre sa destination (connaissance des itinéraires ou route knowledge). Enfin, en mouvement, d'autres informations spatiales viennent s'ajouter aux connaissances précédentes et la personne disposera alors d'une vue d'ensemble de l'environnement (connaissance de la configuration ou survey knowledge). La signalétique, en tant qu'outil d'orientation spatiale d'une personne, doit prendre en compte trois phases : la prise de connaissance de sa position et de son environnement, la prise de décision d'un itinéraire, et l'exécution de la décision par la navigation dynamique. La recherche, l'orientation et la navigation comporte généralement une répétition en boucle de ce processus, induisant des vérifications tout au long du cheminement, d'où son aspect dynamique.

2 ARTHUR P. ET PASSINI R., (1992) *Wayfinding : People, Signs, and Architecture*.

3 BAUR RUEDI, (2011) *Les 101 mots du design graphique à l'usage de tous*.

4 THORNDYKE, P. W., Hayes-Roth, B. (1982). "Differences in Spatial Knowledge Acquired from Maps and Navigation."



L'organisation des lieux, leur ambiance, notamment visuelle et sonore, et la signalétique proposée doivent donc alimenter au mieux chacune des phases de ce processus, sachant que celui-ci peut être perturbé, entre autres, par l'anxiété inhérente aux situations de voyage.

### **1.1.2 Le besoin d'information et de compréhension d'un aéroport : la signalétique**

La signalétique doit répondre à trois fonctions principales : orienter pour rejoindre une destination (« C'est par où ? »), identifier les lieux atteints (« Où suis-je ? ») et expliquer le fonctionnement, les règles ou les usages (« Comment ça marche ? »). Au sein d'un même espace, comme un aéroport, on peut ainsi distinguer plusieurs types de signalétiques

- **La signalétique directionnelle**, qui répond au besoin d'orientation pour rejoindre une destination. Elle regroupe l'ensemble des fléchages et des indications de direction à suivre. Il s'agit par exemple, des éléments jalonnant les cheminements vers les zones de récupération des bagages, vers les différents services de transport pour quitter l'aéroport et se déplacer sur le territoire.
- **La signalétique situationnelle**, qui permet d'identifier les lieux, de se localiser dans un espace, voire d'en appréhender l'organisation par l'identification des différentes zones fonctionnelle. Il s'agit d'un plan d'une zone spécifique ou d'un bâtiment (« vous êtes ici »), ou des éléments marquant l'entrée dans un espace donné (« Hall départ » ...).
- **La signalétique explicative**, qui indique une procédure à suivre, une consigne ou un mode d'emploi. Il s'agit par exemple des consignes pour les contrôles de sûreté, pour les voyageurs au départ, ou des informations précisant les horaires de passage, les lieux de prise en charge, les tarifs et les modalités d'achat des titres de transports pour les différents services de mobilité permettant de quitter l'aéroport.



Au-delà de son aspect fonctionnel, la signalétique est devenue une composante de l'identité visuelle et de l'image de marque du lieu dans lequel elle est déployée. Ainsi, de nombreux aéroports intègrent la signalétique dans leur stratégie de communication, et cherchent à en faire un élément de différenciation vis-à-vis des autres aéroports. En outre, certains aéroports ont fait le choix de donner une identité visuelle spécifique à certaines de leurs terminaux. Cette volonté de différenciation a parfois été déclinée dans la signalétique. C'est notamment le cas de quelques terminaux dédiés aux vols à bas coût, qui disposent d'une signalétique différente de celles des autres terminaux de l'aéroport. On peut donc s'interroger sur la pertinence et la performance de l'ensemble de la signalétique à l'échelle de l'aéroport : l'hétérogénéité des mentions, des couleurs ou des pictogrammes, ne facilite pas la compréhension et peut créer une certaine confusion chez les voyageurs.

De plus, les autres acteurs de mobilité qui structurent le territoire, utilisent également la signalétique pour développer ou décliner leur image de marque. Les opérateurs de transports, notamment ferroviaires et urbains, ont généralement défini leur propre charte signalétique qu'ils appliquent à l'ensemble de leur réseau. Ainsi, au cours du cheminement depuis l'avion vers les différents modes de transports, le voyageur peut être confrontés à des ruptures de signalétique. L'homogénéisation ou la mise en cohérence de ces différentes signalétiques nécessite alors un important travail, aussi bien techniquement qu'en termes de gouvernance, afin d'avoir une continuité au niveau de l'ensemble du chemin sur lequel le voyageur se déplace. La signalétique doit devenir intermodale afin d'articuler l'aéroport avec le territoire auquel il appartient.





## **1.2 L'outil dans l'articulation entre aéroport et territoire, usagers et services : la signalétique intermodale**

La signalétique intermodale se définit comme l'ensemble des moyens permettant d'orienter, de renseigner le touriste usager, et permettre le passage d'un mode de transports à un autre au cours d'un même déplacement. En l'occurrence, c'est un outil indispensable pour orienter les passagers au sein de l'aéroport, et vers les différents services de mobilité. Il apparaît comme un moyen de renforcer le lien entre l'aéroport et les territoires avoisinants.

### ***1.2.1 La desserte multimodale des aéroports en forte évolution, la signalétique intermodale rendue nécessaire***

Les gestionnaires aéroportuaires ont une compétence géographique limitée au périmètre de l'aéroport. S'ils peuvent être impliqués dans la gestion de certaines infrastructures de mobilité, comme les gares routières, ils n'ont en revanche aucune compétence en matière d'organisation ou d'exploitation des services de mobilité, hormis ceux strictement réservés à la desserte interne de l'aéroport. Or, la spécificité de la signalétique intermodale est qu'elle concerne tout autant l'aéroport que les opérateurs de services de mobilité et leurs autorités organisatrices. Le fait d'intégrer ou non un service de mobilité dans la signalétique, et « l'exposition » dont bénéficie le service dans la signalétique de l'aéroport, a une influence directe sur son utilisation par les usagers.

La signalétique intermodale est également un outil stratégique en matière de promotion de l'usage de services de transports publics, notamment pour les touristes. Les dessertes routières, notamment par taxi, apparaissent généralement comme des solutions de facilité pour les trajets vers et depuis les aéroports. Les lieux de prises en charge et de dépose sont généralement situés au plus près des terminaux, le transport des bagages est facilité, le trajet est direct ... Par opposition, un trajet en transport public suppose d'identifier le service adapté et les éventuelles correspondances, de rejoindre le lieu de prise en charge qui peut être relativement éloigné et nécessiter l'utilisation d'une navette, de déterminer le type de titre de transport adapté, de



l'acheter et le valider... Une signalétique efficace permettrait de minimiser les inconvénients liés à l'utilisation des transports publics, en indiquant clairement les destinations proposées par les différents services, en détaillant les titres de transports adaptés, en localisant les lieux de vente des titres et en orientant les usagers vers les lieux de prise en charge.

Tous les aéroports bénéficient d'au moins une desserte mise en place par l'État ou les collectivités locales en charge de l'organisation des transports. Mais la performance des services de transports publics varie suivant l'aéroport et le type de liaisons :

- **La desserte locale**, et particulièrement la liaison avec la ville-centre, est toujours assurée par une desserte structurante de transport public. Elle peut être assurée suivant les aéroports, par train (Barcelone, Paris-Charles de Gaulle, Genève, Strasbourg...), par métro ou tramway (Lyon, Toulouse...) et/ou encore par bus ou autocar (Bâle-Mulhouse-Fribourg, Bordeaux, Nice...).
- **La desserte régionale**, et notamment les liaisons vers les autres villes de la région, sont assurées de façon inégale suivant les aéroports. Elles peuvent être réalisées par autocar (Lyon, Nice...), par train (Genève, Strasbourg, Nice, Marseille), ou de façon intermodale (Bâle-Mulhouse-Fribourg).
- La desserte nationale n'est assurée que pour quelques aéroports (Paris-Charles de Gaulle, Lyon, Genève), qui bénéficient d'une desserte ferroviaire « grandes lignes ».

Les conditions de l'intermodalité entre l'avion et les transports publics sont très variables :

**L'intermodalité avec les services de bus et d'autocars** est généralement bien organisée. Les gares routières sont généralement implantées à proximité immédiate des terminaux (Bordeaux, Lyon, Genève, Marseille...). Pour les aéroports plus étendus, le choix d'aménager une gare routière principale alors que l'aéroport compte plusieurs terminaux, peut rendre nécessaire l'utilisation d'une navette (Barcelone, Paris-Charles de Gaulle, Nice...).



- **L'accès aux gares ferroviaires** nécessite souvent des cheminements plus longs. Certaines gares sont accolées, voire intégrées aux bâtiments des aéroports (Genève, Lyon, Strasbourg), tandis que d'autres aéroports plus étendus, les gares ne desservent que quelques terminaux, et l'emprunt d'une navette peut être indispensable (Barcelone). Enfin quelques aéroports ne disposent que d'une desserte indirecte par une gare située hors du périmètre de l'aéroport, la liaison se faisant alors par un trajet à pied (Nice) ou l'utilisation d'une navette (Marseille, Paris-Orly) ou d'un bus du réseau local (Bâle-Mulhouse, Fribourg).
- **L'accès aux arrêts de métro ou de tramway** sont comparables à celles de gares ferroviaires, avec des stations parfois accolées aux terminaux (Orlyval) ou parfois plus éloignées mais accessibles à pied -tramway T7 à Paris Orly, Rhône Express à Lyon).

Ces services de transports publics sont, la plus part du temps, intégrés dans les signalétiques des aéroports. Les modalités pratiques de cette intégration sont toutefois très variés d'un aéroport à l'autre. Les services dédiés bénéficient généralement d'une prise en compte dans la signalétique, parfois au détriment d'autres services (les cars régionaux et départementaux qui peuvent parfois paraître négligés).

La desserte terrestre des aéroports est généralement caractérisée par une très bonne accessibilité routière et une forte attention apportée à la facilité de stationnement à proximité des terminaux, favorisant l'usage de la voiture individuelle ou du taxi. La desserte par les transports publics est, suivant les aéroports, plus ou moins développée et adaptée aux besoins des passagers aériens. Mais en complément de ces dessertes « traditionnelles », de nouveaux services de mobilité se développent principalement dans les plus grands aéroports. Ces nouveaux services se distinguent par de nouvelles modalités de gouvernance, notamment du fait de la prédominance des acteurs privés.



### **1.2.2 L'apparition de nouveaux services de mobilité, publics et privés**

La desserte des aéroports est complétée, depuis quelques années, par de nouveaux services de mobilité qui se développent rapidement, principalement dans les aéroports les plus fréquentés. Ces services, souvent portés par des acteurs privés, peuvent prendre des formes très variées :

- **Des services d'autocars librement organisés<sup>5</sup>.** Les principaux aéroports sont desservis par une ou plusieurs lignes régulières d'autocars, mises en place à l'initiative d'opérateurs privés. Ces services, apparus très récemment, proposent des offres de type « longue distance », avec un niveau d'offre généralement réduit à quelques allers-retours par jour.
- **Des services de voiture de transport avec chauffeur.** Certains opérateurs mettent en place des services de navettes régulières, accessibles à tout voyageur sur réservation, dont les modalités de fonctionnement pourraient s'approcher de celles des services réguliers.
- **Des services de navettes vers des parkings privés.** De nombreux opérateurs de parkings privés situés à proximité des plus grands aéroports proposent des services de navettes gratuites par minibus permettant de relier ces parkings aux terminaux.
- **Des services d'autopartage.** Ces derniers mis en place par les collectivités locales se développent de façon marginale à proximité des aéroports. Quelques opérateurs privés proposent également des services d'autopartage entre particuliers, à partir de parkings situés à proximités des aéroports.

Ces nouveaux services de mobilité ne sont généralement pas intégrés dans les signalétiques des aéroports, parfois en raison de leur apparition trop récente.

<sup>5</sup> La loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi « Macron » a libéralisé le marché du transport intérieur de voyageurs par autocar longue distance.



Par ailleurs, la promotion du territoire se fait souvent aux travers des sites internet des offices du tourisme et des guides touristiques au moment de la préparation d'un voyage. Les sites des offices du tourisme ont d'ailleurs mis l'accent sur l'accessibilité à telles ou telles grandes agglomérations en l'avion. En revanche l'information concernant les services de mobilité urbaine reliant l'aéroport aux territoires ne s'y trouve pas toujours. L'information diffusée sur les sites internet des aéroports est essentiellement centrée sur les vols à l'arrivée et au départ. Les informations concernant la mobilité urbaine sont souvent limitées à la liaison aéroport-centre-ville, avec parfois une description des offres de transports publics, ou plus souvent un simple renvoi vers les sites internet des réseaux de transports, ignorant les nouveaux services de mobilité. Les éléments de connaissances d'itinéraires en amont ne sont parfois pas fournis sur les portails d'entrée pour les touristes, ce qui rend la signalétique intermodale charnière pour le touriste-usager qui est en recherche d'itinéraire pour se rendre dans le territoire.

## 2 Quelles recommandations pour les gestionnaires aéroportuaires ?

Le référentiel de bonnes pratiques BP P96-104 (2014) de l'Afnor, d'application non obligatoire, formule les recommandations pour la réalisation d'un programme de signalétique relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, dont font partie les aéroports. En appliquant ces recommandations, qui visent particulièrement les personnes en situation de handicap, on favorise la mise en place d'une signalétique facilitatrice du plus grand nombre.

### 2.1 Les recommandations générales pour une signalétique efficace

Plus généralement, cinq grands principes sont couramment admis pour une signalétique efficace :

- **Une signalétique visible** : La visibilité ou repérabilité est la faculté des messages et de leurs supports de se distinguer suffisamment du milieu ambiant, pour attirer l'attention de l'utilisateur en attente de ces informations. En premier lieu, la signalétique doit pouvoir être identifiée immédiatement comme telle, et à ce titre doit être uniforme dans tout



l'aéroport et ses abords. Une charte signalétique doit être définie et appliquée uniformément.

- **Une signalétique lisible** : La lisibilité des inscriptions est liée à une série de critères décrits par une documentation spécialisée, dont certains sont encadrés par une réglementation précise. La lisibilité concerne les messages visuels, en particulier la typographie, et les pictogrammes utilisés mis en valeur par le contraste avec leur arrière-plan. La lisibilité est également applicable aux messages sonores, notamment à l'adaptation du volume par rapport à la distance d'écoute, et à l'articulation des paroles.
- **Une signalétique compréhensible** : La compréhension par tous, y compris par les personnes dont les capacités cognitives ou mentales sont amoindries, est une nécessité. La première recommandation concerne la simplicité de l'information, par l'élaboration d'une charte sémantique, prenant en compte les difficultés de compréhension liées aux déficiences intellectuelles ou cognitives, au déficit de références culturelles ou à la maîtrise insuffisante de la lecture, ou de la langue, permet de renforcer la compréhension par tous et notamment des touristes étrangers. À ce titre, prévoir une traduction systématique en anglais de l'ensemble des messages, apparaît comme un impératif. Suivant le contexte local, une troisième langue peut être intégrées. Une deuxième recommandation concerne la hiérarchisation de l'information, par la sélection des éléments signalés de façon à ne pas surcharger les supports de signalétique. Enfin, une troisième recommandation concerne la généralisation de l'utilisation des pictogrammes faciles à comprendre pour le grand public. Une approche fonctionnelle consistant à utiliser des pictogrammes déjà standardisés doit primer sur une approche esthétique qui consisterait à définir des pictogrammes spécifiques à l'aéroport et son territoire.
- **Une signalétique cohérente** : La cohérence concerne le contenu de la signalétique et sa relation avec son environnement. En effet, la gestion des interfaces entre l'espace de l'aéroport et l'espace des différents services de mobilités qui desservent le territoire est



délicate en matière de signalétique. Chaque opérateur disposant de sa propre signalétique, contribue à générer des incohérences, des contradictions et in fine une perte de continuité de l'information.

- **Une signalétique continue** : La continuité va de pair avec la cohérente, elles sont essentielles afin d'éviter une rupture de points de repère dans la chaîne de l'information, dans la mesure où la navigation est dynamique et induit des vérifications tout au long du cheminement.

Depuis le règlement européen du 5 juillet 2006 relatif aux droits des personnes handicapées et à mobilité réduite, un sixième principe essentiel est à prendre en considération. Les gestionnaires aéroportuaires doivent « fournir une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques, aussi bien dans les aéroports qu'à bord des aéronefs, à l'aide du personnel et des équipements nécessaires ». Les seules obligations en matière de signalétique concernent l'identification des points de départ et d'arrivée et le jalonnement vers ces points dans l'aéroport et ses terminaux.

## **2.2. Les recommandations spécifiques à la signalétique intermodale**

Une signalétique intermodale efficace doit rendre directement identifiables et intelligibles les services de mobilités disponibles, en lien avec les destinations proches ou lointaines sur le territoire.

- **Organiser la progression de l'information concernant les services de mobilité au cours du cheminement du voyageur** : compte tenu du nombre potentiellement élevé de services, de la longueur et parfois de la complexité du cheminement, il peut être nécessaire de faire progresser le niveau d'information (du général vers ce qui est spécifique à chacun des services).
- **Dissocier clairement les services de mobilité suivant la nature de la desserte proposée** : une première préconisation concerne la nécessaire dissociation entre les services assurant la desserte interne de l'aéroport, et ceux destinés à amener les passagers vers les villes



avoisinentes ou vers des destinations plus lointaines. Un second niveau de préconisation concerne la dissociation entre les services de transports publics accessibles à tous et les services affrétés par les tour-opérateurs, dont l'accès sera réservé aux voyageurs ayant acheté une prestation touristique.

- **Désigner les services de mobilité par leur appellation générique et mettre en avant les destinations desservies** : Le nom commercial d'un réseau de transport public pourra être reconnu par les voyageurs locaux, mais pas par les touristes. Il est donc préférable d'utiliser les appellations comme train, métro, tramway, bus... qui permettent à l'ensemble des voyageurs d'identifier la nature du service. Les noms commerciaux peuvent simplement être rappelés à l'approche du point de prise en charge afin d'assurer la transition entre le territoire de l'aéroport et le territoire desservi.
- **Proposer des dispositifs d'aide au choix pour les principaux services de mobilité permettant de quitter l'aéroport** : Il s'agit d'un second niveau d'information permettant au voyageur de planifier la suite de leur déplacement. En présentant les principaux « critères de choix », le voyageur sélectionnera son mode de déplacement vers sa destination finale.
- **Proposer des comptoirs d'informations sur les services de mobilité** : ce type de service peut prendre différentes formes, du guichet dédié avec des conseillers au simple mur d'information, en passant par les bornes interactives. Même si aujourd'hui la plupart des touristes sont « connectés » avec des applications smartphone, certains sont vulnérables face à ces nouvelles technologies de l'information. Certains de ces lieux ont été mutualisés pour en faire des espaces multifonctionnels d'informations sur l'aéroport, les services de mobilité et le tourisme.

Enfin, d'autres recommandations plus précises, comme les règles d'utilisation des différents services de mobilité, ou les plans piétons en complément de la signalétique directionnelle avec les temps de parcours indicatifs, pour les cheminements les plus longs, sont autant d'outils assistant la signalétique intermodale.





## 2.2 Les recommandations concernant les modalités de gouvernance

Un aéroport ne se réfléchit pas isolément du territoire sur lequel il est implanté. Au contraire, il s'intègre au territoire et contribue à l'appropriation du territoire, afin de jouer son rôle de porte d'entrée notamment touristique.

Il apparaît nécessaire d'associer en amont les autorités responsables des services de mobilités et/ou les opérateurs de transports, afin d'éviter les ruptures plus ou moins marquées de signalétique aux frontières entre les espaces gérés par l'aéroport et ceux dépendant des opérateurs de transport. Cette association permet de répondre à un objectif d'information réciproque, et de veiller à la cohérence et à l'harmonisation de la signalétique si possible. Cette association peut prendre différentes formes, comme la constitution d'un groupe de travail partenarial, la participation des acteurs de mobilité aux réunions techniques... Plus largement, cette association d'acteurs permet d'élargir le périmètre de réflexion du projet de création ou de renouvellement de signalétique, et doit prendre en compte réciproquement les évolutions concernant l'offre de mobilité.

De plus, la gouvernance concerne également les besoins et les éventuelles difficultés des touristes voyageurs auxquels la signalétique est conçue pour répondre. Il est donc important de recueillir l'avis des touristes sur la signalétique en place, de leur permettre de faire part de leur difficulté d'orientation, et d'étudier les aspects problématiques, et au-delà identifier les pistes de progrès. Lors d'un renouvellement de signalétique, il est intéressant de faire appel aux voyageurs pour tester la nouvelle signalétique, valider certains choix, et éventuellement proposer des actions correctives avant son déploiement sur l'ensemble de l'aéroport.



## Conclusion

« La signalétique peut apparaître comme un objet d'étude anodin, elle est pourtant un ingrédient essentiel des pratiques de mobilité contemporaine »<sup>6</sup>.

La mobilité sur un territoire et son accessibilité par les touristes sont nécessaires et indispensables pour développer le rayonnement économique d'un territoire. De par la multiplicité des offres de mobilité sur un même territoire, la signalétique, particulièrement intermodale, est devenue l'enjeu majeur des nouvelles pratiques touristiques. L'attractivité touristique d'un territoire ne s'évalue plus seulement à la notoriété de ses sites et de ses monuments, mais également à son accessibilité en transport.

Pour les collectivités et les acteurs institutionnels, les services de mobilité que sont les transports publics, mais aussi les aéroports en tant que porte d'entrée du territoire, semblent la plupart du temps perçus comme des outils et non comme des atouts au service de l'attractivité touristique d'un territoire. En réalité, la signalétique est l'un des outils qui fait des aéroports et des services de mobilités des atouts pour les territoires et leur développement touristique et économique.

<sup>6</sup> Dominique Laousse, Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro, Jérôme Denis et David Pontille, 2010.



## Références bibliographies

- DENIS J. ET PONTILLE D., (2004), *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux de métro*. Presse des Mines.
- ARTHUR P. ET PASSINI R., (1992), *Wayfinding : People, Signs and Architecture*. McGraw-Hill Tyerson Limited, Toronto.
- KITCHIN R. M. (1994). "Cognitive maps: What are they and why study them?" *Journal of Environmental Psychology* 14: 1-19.
- WERNER S. & LONG P. (2001). « *Cognition meets Le Corbusier: Cognitive principles of architectural design* ». In C. Freksa, et al. (Eds.), *Spatial Cognition III*. Berlin: Springer.
- BAUR R., (2011), *Les 101 mots du design graphique à l'usage de tous*. Collection 101 Mots, Archibooks
- THORNDYKE P. W., HAYES-ROTH B. (1982). "Differences in Spatial Knowledge Acquired from Maps and Navigation." *Cognitive Psychology* 14: 560-589.