



54ème colloque
ASRDLF

5-7 juillet 2017, Athènes, Grèce



15th conference
ERSA-GR



Les défis de développement pour les villes et les régions dans une Europe en mutation

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

Mme Alicia ALIAGA

CEREMA Chargée d'études Transports

25 avenue François Mitterrand 69500 bron Rhône France

alicia.aliaga@cerema.fr 04 72 14 31 77

Référence à la session / reference to the session

D7

Résumé / Summary

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 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 la réforme de 2004, suivie par celle 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, et 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. 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, il 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'adéquation de la signalétique intermodale pour une 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. L'article se concentre sur le sens « sortant de l'aéroport, et n'aborde 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 rencontres avec des 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, en complément des études détaillées, des visites rapides 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.

Bibliographie / Bibliography

1. Airport Cooperative Research Program. Wayfinding and Signing Guidelines for Airport Terminals and Landside. Airport Cooperative Research Program report 52, Washington, 2011.
2. Alliance 46,2. Livre blanc pour le tourisme en France, 2016.
3. Arthur P., Passini R. Wayfinding : People, Signs, and Architecture. McGraw-Hill Tyerson Limited, Toronto, 1992.
4. Conseil National du Tourisme. L'accueil dans les espaces de transit en France, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Paris, 2011.
5. Denis J., Pontille D. Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro. Presse des Mines, Collection Sciences Sociales, Paris, 2010.

6. Dubié J., Le Ray Ph. Rapport d'information déposé en application de l'article 146-3 alinéa 6, du règlement par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique, Assemblée Nationale, rapport d'information n°2336, Paris, 2015.
7. Fenech A. Comment la signalétique participe-t-elle de la dimension civique de l'espace publique ? Mémoire réalisé sous la direction de Ruedi Baur dans le cadre de la 4^e année du cursus DGMM de l'ENSAD, 2015.
8. IAU Île-de-France. L'accessibilité aux grands aéroports européens. Quelle desserte pour un bon usage des transports collectifs ? IAU Île-de-France, Paris, 2011.
9. Saint-Étienne Metropole, Ville de Saint-Étienne, EPA Saint-Étienne. Pour une signalétique accessible à tous. Guide méthodologique de conception d'une signalétique accessible à tous destinés aux décideurs publics et aux concepteurs, 2014.
10. Union des aéroports français. Référentiels d'engagements de services aux passagers étendus aux partenaires des aéroports français, 2010.