

## **Groupe de travail des référents accessibilité des villes inclusives**

**Ateliers techniques participatifs  
des 23 et 24 novembre 2015 à Dunkerque  
« Informations d'orientation accessibles à tous »**

**Atelier 2 : Quelle(s) signalétique(s)  
accessible(s) à l'échelle du territoire**

# **Préparation, animation et compte-rendu**

## **Cerema (Territoires et ville) :**

- Daniel Lemoine.

## **Grenoble Alpes Métropole :**

- Hervé Buissier.

# **Participants**

## **Ville de Grenoble :**

- Laetitia Fabry

## **Métropole européenne de Lille :**

- Isabelle Smaghue.

## **Ville de Metz :**

- Stéphane Ancien.

## **Nantes Métropole / Ville de Nantes :**

- David Chatelier.

## **Ville de Toulouse :**

- Maxime Arcal.

## **Ville de Villeurbanne :**

- Eric Plantier-Royon.

## **Cerema :**

- Céline Guichard (Territoires et ville).
- Joël Meissonnier (Nord Picardie).
- Laurent Saby (Territoires et ville).

## 1. En préambule, les attentes de l'atelier portent sur

- Les besoins en matière de réglementation sur la signalétique ERP, espace public et transports en commun.
- Les différentes signalétiques : jalonnement piéton, signalétique touristique, totems bus, signalétique des ERP, ... Quelle est la bonne signalétique ?
- Les liens avec les partenaires, les services en charge de la communication notamment (voir le livrable).
- Comment réaliser des économies d'échelles ? Chaque collectivité élabore une charte graphique, dont le coût est élevé.
- Les bonnes et les mauvaises pratiques.

## 2. Six témoignages

- Étude sur la lisibilité urbaine - Quartier de Bonne à Grenoble (Céline Guichard – CEREMA)
- Plate-forme multimodale à NANTES – Tests à l'orientation (David Chatelier – Nantes Métropole)
- Mise en place d'une nouvelle signalétique ERP (Éric Plantier-Royon – Villeurbanne)
- Signalétique d'un ERP : Hôtel de la Métropole à Lyon (Daniel Lemoine – CEREMA)
- Signalétique des Bâtiments communaux et charte graphique (Lætitia Favry – Grenoble)
- Évaluation de prototypes de signalisation transports en commun (Isabelle Smaghue – Lille Métropole)

*NB : Quatre présentations n'ont pas pu être déroulées faute de temps :*

- *Élaboration d'un guide « pour une signalétique accessible à tous » - St Étienne, ville, métropole et EPA*
- *Création d'un jalonnement pour un nouveau quartier – Nice, ville et métropole*
- *Aménagement d'une place – ville de Metz*
- *Pictogrammes TC - Réseau Tisséo à Toulouse*

## Synthèse de l'atelier

La signalétique concerne toute la chaîne d'un déplacement, du point de départ, *via* les transports en commun, le jalonnement piéton sur l'espace public, le bâtiment (point d'arrivée), ainsi que les abords du bâtiment, sans oublier le retour.

**Nécessité de clarifier le vocabulaire pour être bien compris :** signalétique / design / jalonnement / signalisation.

Un vocabulaire « fashionable » envahit de plus en plus nos métiers, et notre société. Il est important d'utiliser des mots simples ayant la même acception pour tous.

Si l'on ne peut pas faire de combat d'arrière-garde pour supprimer le mot « signalétique », donnons-lui dans notre métier, le sens de « système de guidage, d'orientation et de jalonnement utilisant divers outils ou supports (flèches, inscriptions, pictogrammes, bornes, signes, aide humaine, etc...) ».

L'expression « design de ... » est impropre.

### 3. Les objectifs de la signalétique

L'objectif de la signalétique est de constituer une aide pour s'orienter, se repérer, se rassurer.

Une signalétique doit être : lisible, visible, compréhensible par tous les usagers (personnes qui ne maîtrisent pas la langue, personnes illettrées, personnes en situation de handicap, jeunes publics, ...)

La signalétique doit être conçue, avec une vision d'ensemble des besoins, « en se mettant à la place de l'utilisateur ». L'utilisateur qui a des difficultés va souvent anticiper son déplacement en consultant les informations disponibles sur le site web du gestionnaire de l'ERP ou de l'exploitant des transports en commun.

La signalétique ne devrait être conçue que comme un complément éventuel à la lecture d'un aménagement. L'aménagement, le bâtiment, devant intégrer naturellement les notions de facilité de repérage et de guidage (orientation spatiale intuitive d'un fronton, *etc.*...).

Dans l'existant, la signalétique pourra donc également compenser les faiblesses d'un aménagement, un accès par l'arrière dans un bâtiment, une lecture non intuitive de l'espace, par exemple. On parlera alors de « signalétique réparatrice ».

### 4. La méthode

De manière générale, tout au long de l'atelier, sont ressortis les éléments suivants :

- la nécessité de s'appuyer sur les documents existants : la réglementation ne suffit pas. S'appuyer sur des référentiels ou des cahiers de prescriptions, des fiches pratiques, des exemples (photothèque) ;
- les besoins d'échanger entre les différentes collectivités ;
- éviter de créer à nouveau des documents qui existent et pourraient servir de base commune, pour notamment réaliser des économies d'échelle.
- celle de l'évaluation de la signalétique sur la base des tests réalisés in situ (présentations 1-2-6).
- celle du graphisme et de la prise en compte de l'accessibilité dans l'élaboration d'une signalétique, notamment la nécessité d'être fidèle à la charte graphique de la collectivité (présentations 3-4-5).

### 5. L'évaluation

#### **Objectif**

S'assurer de l'efficacité de la signalétique mise en place, révéler d'éventuels dysfonctionnements.

#### **Enjeux**

Faciliter l'autonomie des personnes.

Réaliser des économies d'échelle pour les exploitants.

#### **Méthode**

Parcours et analyse des déplacements d'un panel d'utilisateurs, modèle type : un testeur, un accompagnateur et un observateur.

D'autres méthodes : enquête de satisfaction, diagnostic en marchant.

## ***Public cible pour les tests***

Les personnes qui ont une certaine difficulté pour se repérer, tels que nouveaux arrivants (étrangers dans une ville, n'ayant pas les mêmes repères et/ou ne connaissant pas la langue), personnes âgées, enfants, personnes ayant une déficience visuelle, cognitive, intellectuelle, ...

## ***Difficultés rencontrées***

Trouver un panel suffisamment large et complet de testeurs ;

Les moyens humains et techniques disponibles en interne pour mettre en place un test ;

Quelle méthode suivre pour l'évaluation ?

# **6. Le graphisme de la signalétique**

## ***Objectif***

(Faire) adopter un graphisme qui intègre l'accessibilité pour tous tout en restant fidèle à l'éventuelle charte graphique de la collectivité, concilier l'outil graphique (outil esthétique et communicant) et les contraintes en matière d'accessibilité (facilité de lecture, contraste, simplicité).

## ***Enjeux***

S'adresser au public le plus large (conception universelle), faire passer un message facile à comprendre, tendre vers une identité visuelle homogène sur l'ensemble de la chaîne des déplacements, quel que soit l'outil ou le support.

## ***Méthode***

Co-élaboration avec les services compétents. L'accessibilité doit être intégrée dans le cahier des charges de mise en œuvre d'une signalétique, comme d'autres aspects : esthétique, design, ...

L'expérience et la sensibilité en termes de conception universelle doivent être un critère de sélection dans le choix du consultant/maître d'œuvre en charge de la création de la charte graphique, de la rédaction des dossiers techniques propres à chaque site et du suivi de fabrication et de pose.

Remarque : la signalétique peut être mise en place dans le cadre du volet réglementaire des Ad'AP (agendas d'accessibilité programmée) dans les ERP comme dans les transports en commun.

## ***Difficultés rencontrées***

Rôle primordial, directif, de la direction communication (très souvent porteuse du dossier).

Position du référent accessibilité dans un projet « communication » donc à renforcer.

Besoin d'un guide des bonnes pratiques pour les techniciens des collectivités pour connaître les besoins et répondre aux objectifs.

Besoin de sensibilisation et de formation des designers aux questions d'accessibilité. Mise en garde : le pictogramme est un code, ce n'est pas forcément un dessin concret et compréhensible intuitivement par tous (ex : WC).

## **7. Interventions sur la base de supports de présentation (jointes en annexe)**

### **Étude sur la lisibilité urbaine Quartier de Bonne à Grenoble (Céline Guichard – CEREMA)**

#### **Objectif**

La ville est-elle compréhensible pour tous, et en particulier pour les personnes les plus vulnérables ? En observant les déplacements des personnes fragilisées par des difficultés sensorielles ou cognitives, on met en évidence les dysfonctionnements de la ville et sa capacité, ou non, à fournir des ressources en matière de repères (trame urbaine, équipement, signalétique, ...). C'est en améliorant la ville au bénéfice des plus fragiles qu'on l'améliorera au bénéfice de tous. Un parcours à pied, de la Gare SNCF de Grenoble au quartier de Bonne, est-il facile pour tous ?

Enjeux : l'autonomie des personnes qui ont des difficultés : « est-ce que je sors de chez moi ? ».

Profil des testeurs : personne aveugle, personne âgée, étudiants étrangers ne connaissant pas la ville.

#### **Résultats**

Avec une carte : beaucoup de détours.

Sans carte : parcours plus direct, *via* notamment les grands axes.

La signalétique existante est parfois routière ou commerciale, rarement piétonne.

L'éco-quartier a été pensé en termes d'accessibilité dans le cahier des charges d'aménagement, la question de sa liaison au reste de la ville, et notamment de la signalétique, n'a pas été une priorité.

### **Plate-forme multimodale à NANTES – Tests à l'orientation (David Chatelier – Nantes Métropole)**

#### **Objectif**

Tester la signalétique sur un site d'échange multimodal, avec un zoom sur le repérage des personnes déficientes intellectuelles (peu d'études ont été menées en direction de ce public).

#### **Test**

Trouver le point d'arrêt d'une ligne TC.

Un testeur / un accompagnateur / un observateur.

Grille à remplir au fil du parcours + une grille bilan.

#### **Résultats**

Une restitution / débats a été organisée avec les services techniques locaux, en utilisant les photos prises sur le terrain lors de l'expérimentation, pour les comparer avec des photos de bonnes et de mauvaises pratiques (extérieures à la collectivité), afin de sensibiliser lesdits services à la qualité des aménagements réalisés.

L'objectif d'accessibilité de la signalétique à tous a été inscrit dans le SDA-Ad'AP de la collectivité.

En interne à la collectivité, les personnes en charge de l'insertion des personnes étrangères avaient déjà travaillé sur le sujet et sont intéressées pour y travailler avec l'équipe accessibilité.

## **Limites du test**

Attention à la manière de procéder : faire en sorte que chaque testeur ne voit pas ce que font les autres testeurs. Tendance naturelle des testeurs à reproduire, par mimétisme, l'action de celui qui le précède.

Bien préparer le panel des testeurs, l'objectif est de tester la signalétique, pas les personnes qui participent au test.

## **Mise en place d'une nouvelle signalétique (Éric Plantier-Royon – Villeurbanne)**

### **Contexte**

2009 – diagnostics accessibilité sur les ERP de la ville faisant fortement ressortir les problèmes d'accessibilité liés à la signalétique.

2013 – la direction de la communication lance une nouvelle charte graphique, l'accessibilité est intégrée dans le cahier des charges et comme critère de choix du signaléticien :

- création d'un identicode : Il de Villeurbanne ;
- choix d'une font (Univers) et d'une gamme de couleurs ;
- validation par la Dircom + commission communale d'accessibilité (alors encore CCAPH).

### **Démarche**

Mise en place sur 150 sites dans le cadre des travaux d'accessibilité, liés à l'Ad'AP : coordination Direction communication (en charge de cette charte graphique) et direction des bâtiments (en charge des ERP) *via* le chargé de mission handicap.

Importance de l'étude d'implantation sur le site.

Les étapes :

1. signalétique d'entrée ;
2. signalétique de proximité ;
3. signalétique intérieure (étape actuellement en cours).

## **Signalétique des abords d'un ERP : Hôtel de la Métropole à Lyon (Daniel Lemoine – CEREMA)**

### **Contexte**

Bâtiment sur piliers, urbanisme de dalles.

Entrée au niveau de la dalle, il manque des repères au niveau de la rue.

La signalétique s'inscrit dans un environnement existant, et apporte parfois des solutions à un aménagement défaillant : signalétique réparatrice.

### **Démarche**

Mise en œuvre d'une concertation à l'aide d'un bureau d'études selon 3 phases : immersion dans la vie de l'établissement, diagnostic partagé et propositions de scénarios d'amélioration.

## **Signalétique des Bâtiments communaux et charte graphique (Laëtitia Fabry – Grenoble)**

### **Contexte**

Changement de l'équipe municipale -> volonté d'une nouvelle manière de s'exprimer à travers une nouvelle charte graphique depuis le magazine de la ville et le site internet jusqu'aux enseignes des bâtiments (démarche sur la signalétique des ERP en cours).

### **Démarche - avancement**

Pilotage direction de la communication.

Charte graphique en cours de validation interne. Première opération : test sur Piscine dans le cadre de la démarche de labellisation Tourisme et Handicap fin 2015.

Infographiste missionné. Résultats : typographie choisie pour l'ensemble des supports (magazine, site, enseigne), distinction dans l'enseigne entre fonction et nom de l'équipement.

Coût : 5000 à 6000 € par bâtiment.

Distinguer dans le montage du projet les aspects « design » et fonctionnels : signalétique de communication/signalétique fonctionnelle.

Le pictogramme doit être fonctionnel avant d'être esthétique.

### **Difficultés rencontrées**

Déploiement de la charte à charge des gestionnaires d'équipement -> Pas réellement de stratégie de déploiement avancée.

Étapes de validation : les services, les élus, ...

Conflits entre différentes réglementations ou orientations politiques. Exemple : une enseigne lumineuse est plus facilement réparable et participe à l'animation de la rue mais se trouve en contradiction avec le plan lumière de la ville qui vise à réduire la production d'énergie et les sources lumineuses.

## **Évaluation de prototypes de signalisation piétonne (Isabelle Smaghue – Lille Métropole)**

Mobilier en test à Lille.

Retour des associations : elles s'interrogent plus sur les questions de mise en place dans l'espace public que sur le contenu.

Attention : beaucoup d'informations sur un même support nuit à l'information.

### **Questions**

Formation des concepteurs et des décideurs ?

Homogénéité de la signalétique : faut-il aller vers un outil complètement normalisé et homogène sur tout le territoire, au détriment de la créativité ?

Trouver d'autres codes : pictogrammes, peinture ?

Investir d'autres supports que le mât traditionnel, investir le sol ?

La signalétique ne comprend pas que la pose de panneaux... ce sont aussi des travaux, de la communication, des documents, ...



## 8. Exemples et références

### ***Crayon jaune au niveau des entrées d'écoles***

Grenoble, un crayon jaune de grande dimension est implanté devant chaque entrée d'école, avec des barrières de protection jaunes.

Double objectif : repérer l'entrée + signal de vigilance pour les automobilistes.

*Illustrations Ville de Grenoble :*



*École Nicolas Chorrier*



*École Jules Ferry*

### ***Code couleur***

Banque d'accueil de couleur contrastée par rapport à son environnement à Nantes ;

Code couleur des lignes de tram avec design différent (fleurs, oiseaux,...) sur les rames elles-mêmes à Montpellier.

## ***Signalétique intérieur des écoles, Nantes***

Travail sur un prototype de signalétique avec pictogramme pour les écoles (par local, pour chaque type d'usage).

Infographiste en interne + réalisation par ateliers municipaux en interne.

Test sur plusieurs écoles : enfants + personnes déficientes intellectuelles.

## ***Références bibliographiques***

- « Comment mettre en place des supports de communication accessibles et compréhensibles à tous? », fiches réalisées par APF et Westkans vzw, [\[disponible en ligne\]](#), 2012
- « Principes à respecter pour concevoir une signalétique lisible, visible et compréhensible par tous », Communauté urbaine de Dunkerque, [\[disponible en ligne\]](#) , 2013
- « Piéton, usager des lieux publics : un jalonnement pour tous. Le concevoir, le mettre en œuvre et l'entretenir », Certu, 2013
- « Accessibilité et handicap mental - La démarche « Design et accessibilité » appliquée à la réhabilitation du stade Geoffroy Guichard à Saint-Etienne », fiche Certu, [\[disponible en ligne\]](#), 2013
- « Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes », Unapei, [\[disponible en ligne\]](#), 2012
- « Pour une signalétique accessible à tous - Guide méthodologique de conception d'une signalétique accessible à tous destiné aux décideurs publics et aux concepteurs », Saint-Étienne Métropole, Ville de Saint-Etienne, [\[disponible en ligne\]](#), 2014

Page Internet de la Délégation ministérielle à l'accessibilité consacrée au recensement de guides sur l'information et la signalétique : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Information-et-signalétique.html>.