

Pour une signalétique accessible à tous

Guide méthodologique de conception d'une signalétique accessible à tous destiné aux décideurs publics et aux concepteurs.



PRÉAMBULE



Depuis plusieurs années, Saint-Étienne Métropole, la Ville de Saint-Étienne et l'Établissement public d'aménagement de Saint-Étienne, se sont engagés dans une démarche de réflexion et d'actions communes relatives aux questions d'accessibilité et de continuité de la chaîne des déplacements.

Ce partenariat s'est à la fois traduit par l'élaboration d'un document technique, le *Guide pratique pour la mise en accessibilité de la voirie* (2011), mais aussi par la tenue de séquences de formation technique communes et enfin, par le choix d'une assistance à maîtrise d'ouvrage partagée portée par le cabinet Crysalide, conseil en signalétique et accessibilité. Dans un souhait de rendre de manière réfléchie, cohérente et pragmatique la cité accessible et lisible à tous, cet accompagnement porte sur des opérations d'envergure, aussi bien en matière d'aménagement de l'espace public que de réhabilitation ou de construction neuve.

S'appuyant sur la notion de design d'observation des usages, ce guide a pour vocation de présenter une méthodologie de travail garantissant la cohérence de la prise en compte des questions de signalétique pour tous les acteurs de la cité dans les projets, tout en préservant leur identité propre. Les recommandations qui en découlent permettront d'accompagner les décideurs publics et les concepteurs (aménageurs, urbanistes, architectes, paysagistes, designers etc.) dans l'élaboration de leur signalétique.

Dans le cadre des obligations liées à la loi 2005 sur l'égalité des chances, la signalétique des espaces ouverts au public doit être lisible et compréhensible par tous. La réglementation sur la signalétique existe avec des normes définies. Cependant, l'application et l'interprétation de ces dernières ne sont pas toujours évidentes et ne traitent pas l'ensemble des situations de handicap – en particulier celles liées aux déficiences intellectuelles.

Au-delà d'une réponse aux contraintes réglementaires, la signalétique doit résulter d'une démarche de conception collective permettant sécurisation et confort d'usage pour chacun, et surtout l'accès de tous à la vie citoyenne sans distinction d'âge, de genre, de capacité ou d'origine culturelle. C'est pourquoi une méthodologie de travail commune, explicitée ici, s'impose pour obtenir une articulation entre équipements, déplacements et services adaptés à tous. Le respect de la continuité de la chaîne de déplacement nécessite une recherche de mise en cohérence de tous les acteurs dans leur participation à l'aménagement de la cité.

Cette homogénéité des signes utilisés et des démarches d'accessibilité sur tout le territoire de l'agglomération est un souhait souvent formulé par les associations de personnes en situation de handicap et ce *Guide méthodologique pour une signalétique accessible à tous* participe à sa réponse.

SOMMAIRE

INTRODUCTION ET ENJEUX	p. 5
PARTIE 1 / SIGNALÉTIQUE ET ACCESSIBILITÉ	p. 6
1- DES BESOINS SPÉCIFIQUES	
2- LE CADRE RÉGLEMENTAIRE	
3- DE LA RÉGLEMENTATION À LA QUALITÉ D'USAGE	
PARTIE 2 / SIGNALÉTIQUE MULTI-SENSORIELLE	p. 12
1- DE LA RÉGLEMENTATION À LA QUALITÉ D'USAGE	
2- LES RECOMMANDATIONS	
3- LES DISPOSITIFS PERTINENTS	
PLANCHES D'EXEMPLE / SIGNALÉTIQUE	p. 19
1- LE TRAVAIL DE CONCERTATION	
2- UNE SIGNALÉTIQUE PENSÉE EN COHÉRENCE	
PARTIE 3 / FICHES PRATIQUES	p. 23
1- VISIBILITÉ	
2- LISIBILITÉ	
3- PICTOGRAMMES	
4- CONCERTATION	
5- MÉMO : PARCOURS DE L'USAGER	
6- LE GUIDE « DESIGN POUR TOUS »	
ANNEXES	p. 31
1- LEXIQUE	
2- GLOSSAIRE	
3- RETOUR D'EXPÉRIENCE	
4- POUR ALLER PLUS LOIN	

INTRODUCTION ET ENJEUX

La signalétique, un service à l'utilisateur et un projet d'organisation



Nous sommes tous concernés par la signalétique, qui doit nous accompagner et nous guider dans des espaces et des parcours de plus en plus complexes.

Les usagers de l'espace public, au sens large, ont besoin de pouvoir se repérer, s'orienter et atteindre leur destination depuis les transports, sur la voirie et dans les établissements recevant du public. Pour cela il faut voir et percevoir l'information, la déchiffrer, la comprendre, puis la mémoriser et enfin savoir l'utiliser. Ce processus demande à l'utilisateur des capacités sensorielles, physiques et cognitives qu'il faut mettre en œuvre de façon simultanée et immédiate. Les personnes en situation de handicap peuvent donc se trouver en difficulté, voire exclues de l'espace public si la signalétique est absente ou inefficace.

L'objectif de la signalétique est de garantir une autonomie maximum et, pour cette raison, elle doit pouvoir être utilisée par le plus grand nombre. Pensée pour les plus fragiles, elle est utile, sécurisante, rassurante, et confortable pour tous. La concertation avec les usagers comme principe méthodologique et la Conception Universelle comme principe de recherche sont des leviers de réussite et de durabilité des projets en matière d'accessibilité permettant de répondre notamment aux enjeux du vieillissement de la population.

LA CONCEPTION UNIVERSELLE

ou Conception pour tous

Inclusive design

Universal design

Design for all

Design pour tous

SES 7 PRINCIPES

- Utilisation égalitaire
- Flexibilité de l'utilisation
- Utilisation simple et intuitive
- Information perceptible
- Tolérance pour l'erreur
- Effort physique minimal
- Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

DÉFINITION JURIDIQUE INTERNATIONALE

« La conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation, ni conception spéciale. »

(Articles 2, 3 & 4f de la Convention internationale des Droits des personnes handicapées ratifiée par la France et l'Union européenne)

PARTIE 1 / SIGNALÉTIQUE ET ACCESSIBILITÉ



PARTIE 1

SIGNALÉTIQUE ET ACCESSIBILITÉ

1- BESOINS SPÉCIFIQUES

Situations de handicap temporaires ou définitives



renvoi au **lexique** p.27

Public en situation de handicap physique

- Prévoir un cheminement simple et éviter des parcours inutiles ;
- Informer sur les cheminements alternatifs ou sur le temps entre deux points d'information ;
- Utiliser des guichets spécifiques ;
- Positionner les informations et les actions manuelles à une hauteur d'usage habituel ou raisonnable : accessible de près à hauteur de fauteuil roulant pour s'informer ou agir et visible de loin en hauteur (au dessus des têtes) pour des informations directionnelles ou d'orientation ;
- Prévoir des zones de repos.

Public en situation de handicap visuel

Public malvoyant : personne avec une vision floue, personne avec une atteinte de la vision centrale ou périphérique.

- Éclairage fort sans risque d'éblouissement ou d'effet de reflet ;
- Utiliser les contrastes de couleurs entre caractères et fond puis entre fond et support ;
- Signaler les éléments en porte-à-faux ;
- Simplifier les circuits.

Public non-voyant

- Utiliser les bandes podotactiles ;
- Utiliser les inscriptions en relief ou en braille ;
- Dupliquer l'information écrite de manière auditive.

Public en situation de handicap auditif

- Bien éclairer les lieux pour favoriser la lecture labiale ;
- Prévoir des documents écrits pour le guidage et l'information ;
- Favoriser une bonne conception acoustique et installer des boucles magnétiques ;
- Utiliser l'affichage pour doubler l'information sonore ;
- Former le personnel à l'utilisation de la Langue des Signes Française (*L.S.F.*)

Public en situation de handicap cognitif mental et psychique

Il est difficile de cerner ses besoins tant les degrés de handicap sont divers. La signalétique a pour objectif que ces personnes se sentent en sécurité dans l'espace public et qu'elles puissent être informées et orientées sans se perdre.

- Se concentrer sur des conditions d'accueil ou d'accompagnement sécurisantes notamment avec un personnel formé à ce type d'accueil ;
- Utiliser des pictogrammes, des visuels (illustrations, photos, vidéo, etc.) et des codes couleur pour les personnes illettrées ou ne pratiquant pas la langue française ;
- Mettre à disposition des guipes pratiques, des notices, des tables d'orientations ou plans tactiles et visuels.

2- LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

La loi du 11 février 2005 qui fait de l'accessibilité un principe fondamental de la participation et de la citoyenneté des personnes handicapées ne concerne pas seulement le cadre bâti mais aussi le domaine clé de l'accès aux moyens d'information.

- La prise en compte tous les types de handicap (article 41) ;
- La logique de la continuité du déplacement depuis la voirie jusqu'au cadre bâti en passant par les transports (article 45).

Information et signalisation

Lorsque des informations permanentes sont fournies aux visiteurs par le moyen d'une signalisation visuelle ou sonore, celles-ci doivent pouvoir être reçues et interprétées par un visiteur handicapé.

Les éléments d'information et de signalisation doivent être visibles et lisibles par tous les usagers.

En outre, les éléments de signalisation doivent être compréhensibles notamment par les personnes atteintes de déficience mentale. Seules les informations fournies de façon permanente aux usagers sont concernées.

Les obligations en terme de signalétique et systèmes d'information, hors signalisation routière, sont décrites dans le décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.

Les informations visuelles apposées sur le mobilier urbain et destinées à l'indication des lieux ou à l'information du public peuvent être doublées par un signal sonore. Les informations visuelles sont facilement compréhensibles, lisibles en toutes conditions, y compris d'éclairage, visibles en position debout comme en position assise et contrastées par rapport au fond.

Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à 4,5 mm, sinon de 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation.

Interactions avec d'autres réglementations

Se conformer aux chartes, règlements et spécifications particulières lorsqu'elles existent.

À RETENIR

les obligations indiquées par la réglementation concernent une signalétique

Visible - Lisible - Compréhensible par tous!

3- DE LA RÉGLEMENTATION À LA QUALITÉ D'USAGE

Si, pour l'espace public extérieur, les réglementations existent, elles donnent peu d'indications pour la mise en œuvre d'une signalétique adaptée et accessible à tous à l'intérieur des bâtiments. De même, elles ne préconisent pas de solutions techniques et ne précisent pas non plus son périmètre d'application

Les principes de la conception universelle nous permettent de répondre à ces questions. La signalétique multi-sensorielle nous permet de les mettre en œuvre.

Principe n°1 concertation

Mettre en place une stratégie de concertation avec les utilisateurs et gestionnaires des sites pour identifier les besoins. Poser un diagnostic sur les usages afin de mettre en œuvre des solutions sur des dispositifs (aide sonore, repérage tactile au sol, duplication de l'information écrite, etc.)

Principe n°2 information continue

Conserver une logique de chaîne d'information continue dans la mise en place d'une signalétique.

Principe n°3 observation des usages

Définir des itinéraires, en observant les utilisateurs, vers les pôle générateurs de déplacement.

PARTIE 2 / SIGNALÉTIQUE MULTI-SENSORIALE

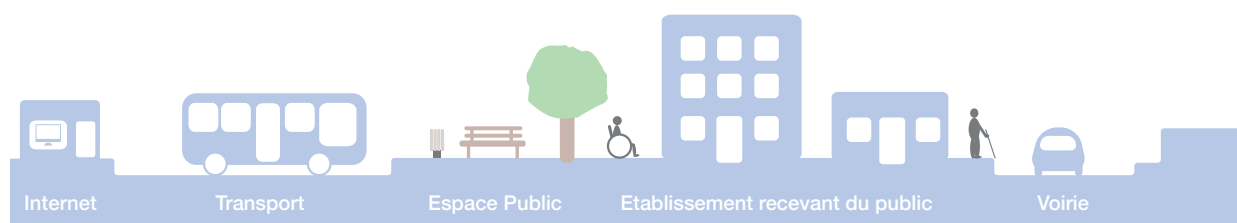


PARTIE 2

SIGNALÉTIQUE MULTI-SENSORIELLE

1- DE LA RÉGLEMENTATION À LA QUALITÉ D'USAGE

Les maillons de la chaîne de l'information à prendre en compte



Chaque citoyen doit être en mesure de :

1. Préparer son déplacement ;
2. Utiliser les transports en commun ;
3. Identifier les parkings et trouver les stationnements adaptés ;
4. Cheminer sur l'espace public et la voirie jusqu'à l'entrée du bâtiment ;
5. Identifier le bâtiment ou le site ;
6. Identifier l'entrée ;
7. Être informé sur les horaires d'ouverture et le fonctionnement du site ;
8. Être orienté si le site contient plusieurs bâtiments ;
9. Identifier l'accueil ;
10. Pouvoir communiquer avec le personnel d'accueil ;
11. Pouvoir utiliser des automates ;
12. Savoir se diriger dans le site et utiliser les services ;
13. Repérer les circulations verticales ;
14. Savoir identifier l'étage et suivre la bonne direction ;
15. À chaque intersection pouvoir confirmer sa direction ;
16. Identifier la destination ;
17. Faire le chemin en sens inverse.

À RETENIR :

La chaîne de l'information accessible à tous repose sur les principes **d'autonomie et d'évidence**.

C'est une chaîne continue depuis la préparation du déplacement jusqu'à l'entrée puis jusqu'à la sortie du site.

Elle participe à l'objectif de se sentir accueilli.

2- LES RECOMMANDATIONS

Visibilité

À PRIVILÉGIER

- ✓ Les dispositifs et panneaux doivent se trouver aux points de prise de décision, c'est-à-dire à chaque intersection, de manière systématique pour éviter toute rupture de la chaîne de l'information.
- ✓ Ils doivent se trouver positionnés à une hauteur à laquelle ils seront perceptibles par tous les usagers. La signalétique doit pouvoir être repérée selon chaque itinéraire en position assise ou debout.
- ✓ Les dispositifs doivent être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ou leurs supports (murs, mobilier).
- ✓ Les supports de signalétique doivent être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dus à l'éclairage naturel ou artificiel.
- ✓ Les dispositifs et panneaux doivent être reconnus pour être repérés : ils doivent donc être cohérents dans leur forme, leurs couleurs, leur texture ou leur sonorité.

Lisibilité

À PRIVILÉGIER

- ✓ La taille du texte ou des pictogrammes améliore la lisibilité d'une indication.
- ✓ La police de caractère utilisée est également très importante en terme de lisibilité. La famille de police dite « Linéale » ou « Bâton », est la famille la plus conseillée en signalétique. Sa caractéristique principale est l'absence d'empatement et de délié.
- ✓ L'attention doit être portée sur l'espacement des lettres (trop serrées elles sont illisibles) et des lignes.
- ✓ Les mêmes règles doivent être appliquées aux chiffres et nombres.
- ✓ Les majuscules sont utilisées lorsqu'il s'agit d'un mot seul. Dans le cas d'une liste ou d'un texte, on préférera l'utilisation des majuscules en début de phrase et de minuscules pour le corps du mot ou du texte.
- ✓ Les textes et pictogrammes doivent être suffisamment contrastés par rapport au fond sur lequel ils se trouvent. Ce contraste doit être de 70% pour assurer le meilleur confort aux personnes malvoyantes.

2- LES RECOMMANDATIONS

Visibilité et lisibilité



fiche pratique **Visibilité** p.20
fiche pratique **Lisibilité** p.21

À EVITER

- ✘ Les dispositifs et panneaux ne doivent pas être cachés par des éléments gênants (aménagements, panneaux publicitaires ou autres panneaux).
- ✘ De même, pour qu'elles soient repérables, les informations signalétiques ne doivent pas être «perdues» au milieu d'autres indications (publicités, informations etc.)
- ✘ Les dispositifs et panneaux signalétiques ne doivent pas eux-mêmes constituer un obstacle ou un danger au cheminement, particulièrement pour les personnes malvoyantes ou aveugles.
- ✘ Les dispositifs ne doivent pas être placés en contre-jour, ni proches d'une source de lumière éblouissante.

2- LES RECOMMANDATIONS

Compréhension

À PRIVILÉGIER

- ✓ Suivre le principe de simplicité : les informations doivent être choisies, ciblées et hiérarchisées selon le système signalétique qui a été décidé.
- ✓ Suivre le principe d'homogénéité : le code couleur, la charte graphique, les mentions et les symboles seront présentés de manière uniforme et cohérente dans l'ensemble du site. L'information doit être normalisée.
- ✓ Suivre le principe de hiérarchie de l'information en plusieurs niveaux de lecture. Les informations importantes seront perçues rapidement.
- ✓ Suivre le principe de codage ou « d'adressage » des espaces pour faciliter l'orientation. Il s'agit de codifier l'espace en attribuant un code (couleur/dénomination/numérotation) aux zones ou étages d'un bâtiment.
- ✓ Un plan d'ensemble au niveau de l'accueil des bâtiments complexes, ou à l'entrée d'un quartier permet à chacun de construire sa carte mentale et de préparer son itinéraire.
- ✓ Utiliser des pictogrammes compréhensibles par tous est particulièrement adapté aux personnes en situation de handicap mental rencontrant des difficultés d'apprentissage, ainsi qu'aux personnes en situation de handicap auditif (difficultés d'accès à la lecture et à l'écriture). Cela est aussi utile aux personnes ne maîtrisant pas la langue française.



fiche pratique **Visibilité** p.20
fiche pratique **Lisibilité** p.21
fiche pratique **Pictogrammes** p.22

À EVITER

- ✗ Trop d'informations tue l'information!
- ✗ Ne pas changer la dénomination des espaces en cours de jalonnement.
- ✗ Ne pas utiliser un codage de l'espace trop compliqué.
- ✗ Ne pas utiliser de pictogrammes trop stylisés.
- ✗ Dans la mesure du possible associer un mot à un pictogramme.

3- DES EXEMPLES DE DISPOSITIFS ÉVOLUTIFS

Des outils à définir en concertation

Équipements multi-sensoriels

Les bandes de guidage sont un système podotactile et fortement contrasté visuellement sur le sol, servant de guide détectable au pied ou à la canne par les personnes malvoyantes ou aveugles.

Les plans multi sensoriels sont une représentation simplifiée de l'organisation des lieux sous forme de schéma qui utilise le relief, les gros caractères et le braille. Des messages audios ou vidéo intégrant la langue des signes française peuvent y être ajoutés.

Le braille est un système d'écriture tactile à points saillants à l'usage des personnes aveugles ou fortement malvoyantes.

Les boucles magnétiques sont un système de transmission du son sans fil par champ magnétique qui améliorent l'écoute des personnes mal-entendantes équipées, par la suppression des bruits alentours.

Les balises sonores délivrent un message sonore déclenché à partir de la télécommande normalisée.

Les douches sonores permettent de délivrer des messages sonores de manière très ciblée à un public restreint sans gêner l'environnement immédiat.

Technologies multi-sensorielles

Le site internet : répondant aux normes d'accessibilité (exemple : WCAG 2.0), il permet de proposer de multiples informations texte, photo, audio et vidéo. Trois niveaux d'accessibilité permettent d'en mesurer le niveau d'accessibilité.

Application pour smartphone : permet de proposer des informations multimédia et/ou des outils pour faciliter l'accès à des lieux, l'usage de services à des personnes en situation de handicap.

Le Flashcode (ou Quick Response Code- QRCode) : un code barre en deux dimensions permettant d'accéder à des informations multimédia (audio notamment) à partir d'un téléphone portable équipé d'un appareil photo et d'une application gratuite pour lire ce code.

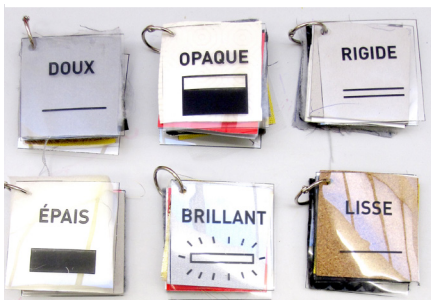
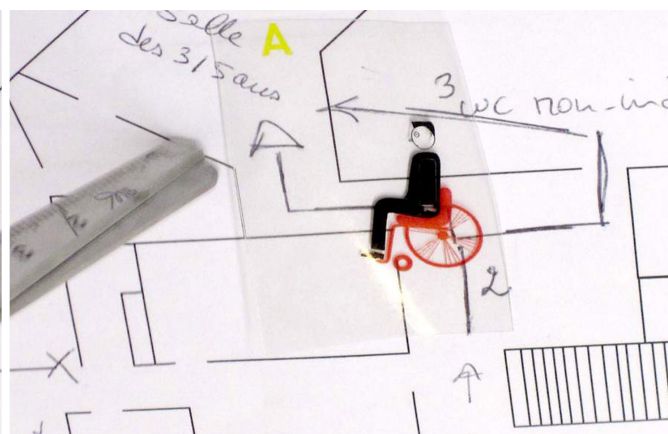
PLANCHE D'EXEMPLES SIGNALÉTIQUE



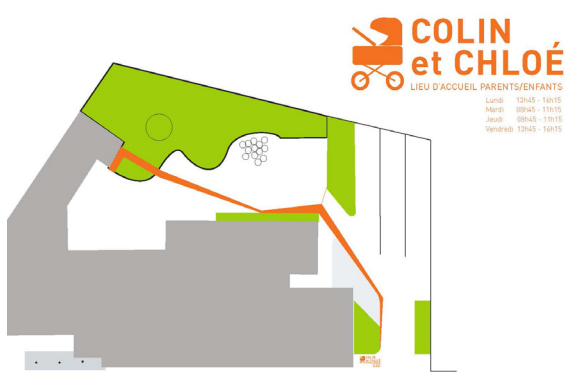
PLANCHES D'EXEMPLES SIGNALÉTIQUE

1- LE TRAVAIL DE CONCERTATION

Expérimentation et parcours usager



Un espace pour tous (Espace Boris Vian) : Lola Diard, designer, conçoit des outils afin que les usagers puissent participer à l'élaboration du projet de signalétique et au choix du parcours usager.



Proposition de parcours, bande de guidage colorée (Espace Boris Vian).



La voie verte

Concertation avec les usagers et réalisation de signalétique à l'entrée de la Voie Verte (designers : Bêô design, dans le cadre du programme *Design dans les quartiers*).



Concertation avec les usagers pour l'accessibilité dans les transports en commun de Saint-Étienne. Conception de la charte graphique des transports en commun de Saint-Étienne Métropole (designers : Avant-première).

2- UNE SIGNALÉTIQUE PENSÉE EN COHÉRENCE



Bande de guidance de la crèche Les petits Manuchards (designers : Atelier Chemetoff).



Contrastes et tailles de caractères, signalétique intérieure et extérieure pour la mairie de Tartaras (designer : J. P. Tixier), le parc de Novaciéries (designers : So far so good) et l'école Tardy (designer : Florian Méry).



Visibilité et lisibilité des signes à l'extérieur du bâtiment pour le Stade Geoffroy Guichard et la Cité du design.

PARTIE 3 / FICHES PRATIQUES



PARTIE 3

FICHES PRATIQUES

1- VISIBILITÉ

Saillies et hauteurs

Visibilité et saillies



Recommandations
Visibilité p.14
Lisibilité p.15
Compréhension p.16

Les supports de signalétique ne doivent pas encombrer le libre passage et doivent donc se situer en dehors du cheminement piétonnier. S'ils ne peuvent être évités sur le cheminement, les obstacles répondent aux exigences suivantes :

- s'ils sont en porte-à-faux, ils laissent un passage libre d'**au moins 220 cm de hauteur** ;
- s'ils sont en saillie latérale **de plus de 15 cm et laissent un passage libre inférieur à 220 cm de hauteur**, ils doivent être rappelés par un élément bas installé **au maximum à 40 cm du sol** ou par une surépaisseur au sol d'au moins **3 cm de hauteur**.

Visibilité et hauteur des dispositifs

Une hauteur comprise entre **90 cm et 160 cm** est recommandée. À partir de **160 cm** de hauteur, la taille des caractères doit être agrandie et le contraste renforcé.

La signalétique directionnelle se place à une hauteur minimale de **180 cm**.

La signalisation permettant l'identification d'ouverture) sera quant à elle placée à +/- **160 cm de hauteur**.

Les informations nécessitant une lecture rapprochée (plans, cartels...), seront placées approximativement à une hauteur de **120 cm ou dans une zone variant entre 90 cm et 140 cm du sol**.

Les panneaux et dispositifs doivent pouvoir être approchés à moins d'**1m** par les personnes malvoyantes ou les personnes en fauteuil. Un dégagement doit être prévu à cet effet à **40 cm du sol** ou par une surépaisseur au sol d'au moins **3 cm de hauteur**.

2- LISIBILITÉ

Caractères et contrastes



Recommandations
Visibilité p.14
Lisibilité p.15
Compréhension p.16

Lisibilité et taille des textes

Il est en général recommandé que la taille des caractères soit au minimum de 3% de la distance de lecture (**3 cm pour 1 mètre**).

Distance d'observation	Hauteur minimale des lettres	Dimension du logo
1 m	30 mm	50 mm
2 m	60 mm	100 mm
5 m	150 mm	250 mm
10 m	300 mm	500 mm

Lisibilité et contrastes

70% de contraste sont recommandés entre le texte et son support

%	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun
Rouge	78	84	32	38	7
Jaune	14	16	73	89	80
Bleu	75	82	21	47	7

Typographie et polices de caractères

Il est recommandé d'utiliser en général une seule police de caractère, deux au maximum : une pour les titres à voir et une pour les textes à lire.

Les caractères neutres, sans empattements sont recommandés. Les polices de caractères linéales ou bâton répondent à cette exigence.

Caractéristiques

Absence d'empatement et de délié, police simple et moderne.

Futura

Century Gothic

Gill Sans

Helvetica

Univers

Arial

3- PICTOGRAMMES

Normes et réglementations



Recommandations
Visibilité p.14
Lisibilité p.15
Compréhension p.16

« Aussi paradoxal que cela puisse paraître, s'il existe des normes pour l'élaboration des pictogrammes, il n'y a pas pour autant de pictogrammes normalisés au sens où on l'entend habituellement, c'est-à-dire ayant force de loi et constituant une référence unique, exception faite notamment du code de la route. »

Les normes définies par l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) consistent en effet à donner des règles et des préconisations sur le contenu graphique des pictogrammes. *« Mais ces règles ne constituent en aucun cas des obligations, la manière de représenter ce contenu reste libre, afin de laisser sa souplesse à l'art du concepteur. »*

Guide pratique de la signalétique et des Pictogrammes, UNAPEI, 2012

Éléments de définition

Pour l'Agence Française de Normalisation (AFNOR), le pictogramme est « un symbole graphique conçu pour fournir une information au grand public et dont la compréhension ne dépend pas normalement des connaissances relevant de spécialistes ou de professionnels ». Les normes sont disponibles sur le site de l'AFNOR

Références AFNOR



Exemple :

Signaux visuels relevant de l'accessibilité pour tous :
 -FD X08-040-3(mars 2010), symboles graphiques et pictogrammes.

4- CONCERTATION

Méthodologie



Recommandations

Visibilité p.14

Lisibilité p.15

Compréhension p.16

« La concertation et la recherche d'un consensus permettraient aux collectivités locales de s'instruire au contact des habitants et associations et d'obtenir l'information nécessaire à l'élaboration des stratégies les plus appropriées. »

Chapitre 28.3, Agenda 21 de Rio, ONU, 1992.

Sans remettre en cause l'arbitrage et la décision politique finale, les habitants et les acteurs du territoire apportent leurs expertises d'usage, leurs connaissances et leurs besoins. Cette mobilisation contribue également à la responsabilisation des citoyens.

Phase préalable

Définir précisément l'objet de la concertation et le but à atteindre

- Définir les acteurs susceptibles d'être concernés par le projet. Ce sont les personnes pouvant être affectées par le projet : propriétaires, usagers, futurs usagers, techniciens, professionnels du site, personnes en situation de handicap, mais aussi institutionnels, professionnels du secteur (architectes, techniciens de la voirie, etc.), gestionnaires, experts ou expert-usagers.

Définir les règles de la concertation

- Définir le comité de pilotage, et d'arbitrage ;
- Mettre au point les outils de la concertation : questionnaires, réunions, visites sur site ;
- Définir un calendrier pour chaque phase du projet et pour chaque phase de concertation en parallèle.

Organiser une réunion de lancement pour

- Mettre les participants au même niveau d'information ;
- Exposer clairement les objectifs du projet.

Déroulé

(cf. *Réussir la concertation en matière d'accessibilité*, Ministère de l'Ecologie de l'Energie du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, 2009.)

Préparer les réunions et les visites

- Vérifier que le lieu des réunions est accessible ;
- Envoyer des invitations à l'avance contenant l'ordre du jour, les documents de travail et la liste des personnes conviées.

Pendant les réunions

- Faire le tour de table afin que chaque personne se présente ainsi que l'organisme qu'elle représente ;
- Rappeler l'ordre du jour ;
- Veiller à ce que chaque personne puisse s'exprimer ;
- Rappeler que l'objectif est de trouver des solutions médianes acceptables par tous ;
- Résumer les différents points de vue exprimés avant de proposer une décision et la faire approuver ;
- Définir la date de la prochaine réunion et son ordre du jour.

Après les réunions

- Rédiger un compte-rendu ;
- Renvoyer les documents de travail mis à jour.

5- MÉMO : PARCOURS DE L'USAGER

Pour analyser et vérifier un projet ou un site

LES POINTS À VÉRIFIER

• L'ACCÈS

Informations depuis l'accès au site (transports en commun, panneaux de signalisation, voies routières et accès aux parkings, procédures de guidage et de jalonnement).

• L'ACCUEIL

Cheminement, mobilier et procédures d'accueil y compris lorsqu'elles sont données très en amont (sur le site internet, sur des brochures spécifiques ou par du personnel spécifiquement formé).

• L'ORIENTATION

Se repérer (Où suis-je? Où vais-je? Où faire une pause?), anticiper les obstacles et les difficultés puis trouver les cheminements alternatifs.

• L'USAGE

Qualité de l'accès, confort d'assise et confort visuel des emplacements adaptés ; qualité des messages et modes d'emploi.

• L'INFORMATION

Qualité, justesse, fiabilité, cohérence et exhaustivité de l'information. Mise à disposition des outils d'information adaptés.

LES THÈMES DE TRAVAIL SUR CHAQUE POINT

• LES CHEMINEMENTS

Tous les dispositifs doivent pouvoir être atteints sur des cheminements accessibles. Tous les dispositifs tactiles doivent pouvoir être atteints au moyen de bandes de guidage.

• LE REPÉRAGE

Tous les dispositifs doivent pouvoir être perçus et compris quelles que soient les capacités des usagers.

• L'ORIENTATION

Chaque espace doit pouvoir se « donner à comprendre » facilement, dès l'entrée du site, sous la forme d'un plan multi sensoriel, à l'aide de points de repères identifiés et d'un codage (couleur/dénomination/numérotation) accessible à tous.

• LA SÉCURITÉ

Aucun des dispositifs projeté ou mis en place ne doit constituer lui-même un obstacle, et devenir un danger pour un usager.

• LISIBILITÉ - VISIBILITÉ - COMPRÉHENSION

Privilégier les couleurs vives et contrastées entre elles, les pictogrammes simples et de grande taille, l'utilisation du français facile et les police de caractère les plus lisibles.

• L'INFORMATION

L'information doit toujours être cohérente et sans rupture le long de la chaîne des déplacements ; elle doit être regroupée autant que faire se peut et hiérarchisée.

6- LE GUIDE « DESIGN POUR TOUS »

Exemple d'une méthode de conception universelle

Afin de concevoir pour le plus grand nombre avec un maximum de confort, on peut utiliser les préconisations du guide *Design pour tous, comment s'y prendre?*

Pour plus de renseignements sur la méthode, se reporter au site internet du Collectif Designers+ <http://www.collectif-designersplus.fr/>

L'approche

L'approche découle de l'interrogation empathique suivante :

Avec les capacités que je possède, puis-je franchir toutes les étapes liées à l'usage du produit ou service, dans notre cas la signalétique?

Les étapes

Il s'agit de lister les étapes d'usage de la signalétique :

- Je localise la signalétique ;
- Je prends connaissance de son contenu ;
- Je comprends et localise son champ d'application.

Pour chacune de ces étapes, il convient de se poser la question « *Puis-je le faire?* » s'il me manque totalement ou partiellement une capacité humaine, et de chercher des solutions pour annuler ou a minima limiter le nombre de cas d'échec.

ANNEXES



ANNEXES

1- LEXIQUE

Types de handicap, familles de handicap

LES CATÉGORIES DE HANDICAP (loi n°2005-102 du 11 février 2005)

Le handicap moteur

Le handicap moteur résulte de toute atteinte de la capacité de tout ou partie du corps à se mouvoir, réduisant l'autonomie de la personne et nécessitant parfois le besoin de recourir à une aide extérieure pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

Par exemple : difficulté à se déplacer ou exécuter des tâches manuelles depuis la diminution de l'endurance jusqu'à la paralysie. Ne pas oublier : la sclérose en plaque, les traumatismes crâniens, l'arthrite ou les troubles du dos.

Par extension : les personnes utilisant des béquilles, les femmes enceintes, les personnes se déplaçant avec une poussette ou des enfants en bas-âge, les personnes chargées.

Le handicap sensoriel

Le handicap sensoriel résulte d'une atteinte d'un ou plusieurs sens. Les plus connus sont les atteintes de la vue et de l'ouïe.

La déficience auditive désigne l'altération plus ou moins sévère de la capacité auditive d'une ou des deux oreilles.

La surdité désigne la perte complète des capacités auditives.

Par exemple : en plus de la perte auditive, les acouphènes et l'hyperacousie font partie des troubles de l'audition.

Par extension : les personnes qui sont coupées des bruits extérieurs par le port d'un casque audio.

La déficience visuelle désigne l'altération plus ou moins prononcée du champ de vision et de l'acuité visuelle. Le niveau le plus sévère est la c civit .

Par exemple : il existe une grande hétérogénité de la population déficiente visuelle et la malvoyance renvoie à des atteintes fonctionnelles très diverses (atteintes de la vision centrale, de la vision périphérique, vision floue, etc.)

Le handicap mental-psychique-cognitif

Le handicap mental implique une déficience au niveau du développement intellectuel modifiant les aptitudes à manier les concepts abstraits et faire face aux situations compliquées.

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie mentale sur les facultés d'intégration sociale d'une personne.

Par exemple : schizophrénie, troubles bipolaires, névroses.

Le handicap cognitif concerne les fonctions de la cognition (lire, parler, mémoriser, comprendre), la faculté de percevoir (voir, entendre) et la faculté de motricité.

Par exemple : dyslexie, dysphasie, dyspraxie, troubles de l'attention, troubles de la mémoire.

Par extension : les personnes étrangères ou ne maîtrisant pas la langue française.

DÉFINITION DU HANDICAP

«Toute limitation d'activité ou restriction de la participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions».

(art.2 loi du 11 février 2005)

2- GLOSSAIRE

Les acronymes

Etablissement Recevant du Public (E.R.P.)

Le terme établissement recevant du public (ERP), défini à l'article R123-2 du Code de la construction et de l'habitation, désigne en droit français les lieux publics ou privés accueillant des clients ou des utilisateurs autres que les employés (salariés ou fonctionnaires) qui sont, eux, protégés par les règles relatives à la santé et sécurité au travail.

Les ERP sont soumis par l'article L. 111-8-3 du CCH à la délivrance d'une attestation de l'établissement à la réglementation d'accessibilité, délivré par le contrôleur des travaux. Les IOP ne sont pas soumis à une telle procédure.

Installation Ouverte au Public (I.O.P.)

Les Installations Ouvertes au Public (I. O. P.) n'ont pas de définition réglementaire précise. On peut néanmoins retenir le fait qu'elles sont des équipements non concernés par les règles de sécurité incendie mais qui sont néanmoins concernés par l'accessibilité.

Il s'agit en fait d'appliquer pour des questions de bon sens d'aménagement les règles d'accessibilité aux équipements de ce type dans la mesure où l'on comprend que ces lieux doivent être des lieux de partage d'activité entre tous. À titre d'exemple, il s'agit de :

- les espaces publics ou privés desservant un ERP ;
- les jardins publics, les parties non flottantes des ports de plaisance, les abribus, les cabines téléphoniques, les parties non bâties des campings, les aménagements divers en plein air incluant des tribunes et gradins.

Par contre, les places publiques, les espaces piétonniers sur dalles, les arrêts de bus, ne sont pas concernés par la réglementation des ERP mais par celle de la voirie. De même que les sentiers de randonnée, les plages.

Langue des Signes Française (L.S.F)

La langue des signes française (LSF) est la langue des signes utilisée par les sourds francophones et leurs proches ainsi que certains malentendants pour communiquer. La LSF est une langue à part entière et un des piliers de l'identité de la culture sourde. La LSF est signée par 100 000 à 200 000 personnes.

3- RETOUR D'EXPÉRIENCE

Une démarche projet : *Un espace pour Tous*

EXPÉRIMENTATION

Projet de design participatif en milieu social-éducatif visant à questionner l'accessibilité de tous les usagers au centre socio-culturel Espace Boris Vian.

Année : 2012-2015

Objet : L'accessibilité d'un bâtiment public

Public : les usagers et personnels du centre socio-culturel Espace Boris Vian

Contexte

Le projet *Un espace pour tous !* est né de la thématique de la Biennale Internationale Design Saint Étienne 2013 *L'empathie ou l'expérience de l'autre*. L'expérimentation sur la qualité de l'accès et de la circulation des usagers d'un bâtiment public, s'inscrit dans la politique locale menée par la ville de Saint-Étienne, dans le cadre de la loi relative à la mise en conformité des bâtiments municipaux avec l'objectif de concevoir une ville pour tous. Cette action s'inscrit dans la dynamique de la reconnaissance en 2010 de Saint-Étienne comme Ville créative de design par l'Unesco et dans le cadre de son adhésion au réseau européen *Design for all*.

Le dispositif d'expérimentation

Un espace pour tous ! se déroule en deux grands temps :

- 1/ Étude des dispositifs existants avec un état de l'art rédigé par un designer ;
- 2/ Réflexion sur les circulations et usages de l'Espace Boris Vian, bâtiment municipal avec un étage non accessible (ou difficilement accessible à diverses personnes empêchées : personne handicapée, âgée ou accidentée, jeune enfant, familles avec poussette, etc.).

La designer Lola Diard a animé des ateliers pédagogiques sur la question de l'accessibilité à l'Espace Boris Vian et a accompagné également, dans leur réflexion, les acteurs du territoire dans le cadre d'un diagnostic partagé. Des ateliers participatifs ont invité des usagers placés en situation de handicap à une balade expérientielle qui prend la forme d'un jeu de piste dans ce bâtiment public.

Enjeux

- Sensibilisation des usagers du centre socioculturel à la question du handicap ;
- Échanges, partages et construction d'un projet éducatif avec un designer ;
- Recueil et analyse des connaissances sur l'accessibilité dans les lieux publics dans le but d'améliorer le quotidien des usagers ;
- Rédaction d'un cahier de préconisations réutilisables pour d'autres bâtiments par la ville de Saint-Étienne ou d'autres villes.

Résultats

- Production d'un état de l'art *Vers un monde partagé, accessibilité et design pour tous* recense dans les disciplines créatives (art, design, architecture) les projets internationaux les plus innovants sur les enjeux d'accessibilité et de conception universelle (édité par la Cité du design et sortira en mai 2014).
- Un cahier de préconisation avec des pistes de projet en vue de l'amélioration de l'accès à l'espace Boris Vian a été présenté à la ville de Saint-Étienne. Cinq grandes entrées ont été abordées : valoriser les abords du bâtiment, cibler des accès à favoriser, faciliter la lecture des espaces, ménager des espaces accueillants, libérer des espaces pour fluidifier les circulations.

Valorisation

Visite du site et des ateliers par Madame la ministre de la Culture et de la Communication Aurélie Filippetti pendant la Biennale internationale design Saint-Étienne 2013.

Équipe : Caroline d'Auria-Goux, designer, Cité du design ; Philippe Chastel, directeur de l'espace Boris Vian ; Lola Diard, designer ; Aurélie Eckenschwiller, designer.

4- POUR ALLER PLUS LOIN ...

Références et bibliographie

- **Certu**, *Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques : quelles pistes pour améliorer l'accessibilité ?*, 2013
- **Certu**, *Accessibilité et handicap mental - La démarche «Design et accessibilité» appliquée à la réhabilitation du stade Geoffroy Guichard à Saint-Etienne*, 2013
- **Communauté urbaine de Dunkerque**, *Principes à respecter pour concevoir une signalétique lisible, visible et compréhensible par tous*, 2013
- **Inpes**, *Informers les personnes sourdes ou malentendantes*, 2012
- **Inpes**, *Informers les personnes aveugles ou malvoyantes*, 2012
- **Unapei**, *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes*, 2012
- **Unapei**, *Nous aussi, L'information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*, 2009
- **Unapei, Nous Aussi**, *N'écrivez pas pour nous sans nous ! Impliquer les personnes handicapées intellectuelles dans l'écriture de textes faciles à lire*, 2009
- **Comité régional du Tourisme Paris Ile-de-France, Maison de Victor Hugo**, *Concevoir un guide adapté pour les personnes en situation de handicap mental*, 2013
- **Aditus**, *Toutes les clés de l'accessibilité événementielle*, 2011
- **Certu**, *Accessibilité des systèmes d'information et de billettique des transports collectifs*, 2011
- **Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche**, *Signalétique extérieure des campus - Le guide pratique*, 2010

REMERCIEMENTS

Ce *Guide méthodologique pour une signalétique accessible à tous* est le fruit d'un travail collectif entre Saint-Etienne Métropole, la Ville de Saint-Etienne et l'Etablissement Public d'Aménagement de Saint-Etienne

Il a été réalisé par le Cabinet Crystalide : conseil en signalétique et en accessibilité.

Pour son élaboration nous remercions de leurs contributions nos partenaires institutionnels, associatifs et professionnels que sont :

La Cité du Design de Saint-Etienne et le réseau de professionnels du design : « Designers+ » et les associations suivantes : ADAPEI, APF, ASEPLS, FNATH, Handi'Sport, Handi Supporters, MAHVU et Voir Ensemble.



Pour toute question sur ce guide vous pouvez prendre contact avec :
La Chargée de mission accessibilité de Saint-Etienne Métropole
La Chargée de mission handicap/accessibilité de la ville de Saint-Etienne