

# Comment garantir la qualité du repérage et de l'orientation ?

## De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de la **prise en compte de l'ensemble des moyens** (informations et équipements) **nécessaires pour permettre à l'utilisateur de se repérer, de s'orienter et d'être guidé tout au long de son parcours.**










Se repérer et s'orienter, dans l'espace comme dans le temps, est un besoin fondamental pour tous quelles que soient ses spécificités. Il est indispensable de permettre aux usagers de mobiliser tout leur sens, le plus facilement possible, pour leur garantir une autonomie, un bien-être et interagir avec leur environnement.

La forme architecturale du bâtiment et des éléments qui le composent, l'organisation spatiale des circulations (verticales et horizontales) et la signalétique multi-sensorielle sont autant de moyens permettant d'aider l'utilisateur à se repérer et à s'orienter. **Tous les utilisateurs doivent pouvoir déambuler de manière intuitive, libre, agréable et confortable.**

## Pour quels résultats attendus ?

- **Disposer d'éléments de repérage dès l'origine du déplacement** pour identifier facilement et rapidement le lieu de destination et se sentir rassuré.
- **Repérer et détecter intuitivement l'entrée principale** de l'établissement et le chemin d'accès.
- **Repérer et comprendre dès l'entrée l'organisation spatiale** (circulations principales, équipements de guidage) et **architecturale** (hall d'accueil, banque d'accueil, espace d'attente, position des services) de l'établissement pour se déplacer intuitivement et en toute autonomie.
- **Repérer les informations nécessaires à la compréhension des codes d'usage** (Protocoles d'accueil, d'accompagnement, etc.) et des particularités de l'établissement pour appréhender sereinement la suite de son parcours.
- **Pouvoir s'orienter et disposer d'éléments de guidage** garantissant la continuité du « fil d'Ariane ».
- **Repérer et détecter les équipements multi-sensoriels mis à disposition** (table d'orientation multi-sensorielle, plan tactile mobile, audio guide, etc.).

## Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

<b>Niveau d'impact</b> par groupe d'utilisateurs selon : • leurs limites d'usages et d'autonomie ; • leurs capacités de compensation. <b>Échelle</b> : 1 le moins et 4 le plus d'impact.									
	1	2	2	2	2	3	3	4	4

**Impacts** récurrents, générateurs de situations de handicap (physique, sensoriel ou psychique) ou de mal être, générés par le manque ou l'absence de prise en compte de la qualité du repérage et de l'orientation :

- **Désorientation, stress et fatigabilité** si complexité organisationnelle des circulations.
- **Angoisse et renonciation à poursuivre son chemin** en l'absence d'identification claire et intuitive de l'établissement, de son entrée principale et de ses activités.
- **Fatigabilité et surcharge émotionnelle** si abondance de stimuli.

# Les faiblesses de la législation

En matière de repérage et d'orientation, la législation s'appuie principalement sur les sens de la vue (information visuelle) et de l'ouïe (message audio) mais ne prend pas en compte la notion de multi-sensorialité.

Manques législatifs :

- La notion de multi-sensorialité : visuel, sonore, tactile, podotactile, olfactif, symbolique, etc.

# Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

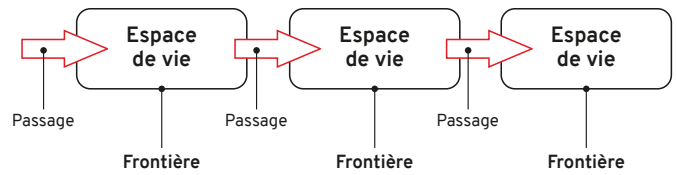
Les équipements mis en place pour aider au repérage et à l'orientation sont des moyens de compensation liés à une conception architecturale et spatiale complexe et peu intuitive.

Les professionnels abordent le repérage et l'orientation sur le plan de la signalétique (visuelle et sonore). Elle est souvent traitée a posteriori de la conception du projet. Or, il est nécessaire de la considérer en parallèle pour ne pas la percevoir comme une « prothèse architecturale » (risque de conflit avec l'esthétique souhaitée).

# Propositions pour favoriser l'autonomie de tous

## Généralités conceptuelles :

La qualité d'usage d'un espace de vie dépend des ambiances architecturales, de la dimension multi-sensorielle, de la qualité d'accueil et de la prévenance envers l'utilisateur.



Ci-dessus, illustration des étapes d'un parcours de l'utilisateur.

Dans son déplacement, l'utilisateur évolue d'espace de vie en espace de vie. L'espace de vie est le lieu d'exercice d'une activité ou d'un usage. La frontière délimite les différents espaces de vie. Le passage est une brèche dans les frontières, telle une porte.

- **Prévoir des cheminements et des circulations de courte distance et les plus directes** jusqu'au lieu de destination.
- **Concevoir des circulations orthonormées** pour faciliter la compréhension de l'organisation spatiale du bâtiment et sa représentation mentale.
- **Garantir la perception des services et fonctions des espaces** (panneau synoptique, drapeau au-dessus des portes, etc.). Doubler par une information de proximité située dans le champ visuel d'une personne debout et assise.

- **Veiller à la compréhension de l'organisation spatiale générale du lieu** (services, accès, architecture globale) par la mise en place d'une table d'orientation multi-sensorielle composée d'une maquette tactile et d'un plan multi-sensoriel. Orienter le plan selon l'espace dans lequel il est situé.

- **Assurer une continuité multi-sensorielle du repérage et de l'orientation** (visuelle, tactile, podotactile, sonore, symbolique, olfactive, etc.) pour que l'utilisateur puisse avoir le choix.

- **Organiser les éléments de signalétique autour de la chaîne d'usages** et de déplacement et selon la marche en avant (de l'extérieur vers l'intérieur).

- **Positionner stratégiquement les éléments de signalétique** (entrée principale, croisement, sortie et circulations verticales) **et de manière intuitive** (champ de perception de l'usager). Ces éléments doivent répondre aux questions de l'usager (Où suis-je ? Où est ce que je vais ?). Ils sont accessibles et perçus en toutes circonstances (éviter de les positionner sur et/ou derrière des parois pouvant rester ouvertes et les cacher).

- **Hiérarchiser les informations selon leur degré d'importance** pour aider l'utilisateur à identifier celles dont il a besoin pour poursuivre son parcours. Les positionner à l'horizontale pour faciliter leur lecture.

- **Garantir une accessibilité des informations en les transmettant de manière multi-sensorielle** et facile à lire et à comprendre (FALC) pour permettre à tous de les appréhender. Traduire les informations de trois manières différentes au minimum pour laisser à chacun le choix de celle qui lui convient le mieux.

- **Assurer une harmonisation de l'information**, quelle que soit la manière dont elle est transmise et le lieu où elle se situe.

- **Donner des repères temporels** pour anticiper les distances et les besoins physiologiques.

- **Renforcer le niveau d'éclairage à chaque point nodal et lieu de destination** pour les identifier et aider à les repérer de loin.

- **Mettre en place des dispositifs d'évitement en cas d'obstacle à contourner** sur un cheminement.

## Pour les informations audio

- **Prévoir des bornes audio ou balises sonores** pour aider à repérer les principaux points de passage, tel que la porte d'entrée principale du bâtiment.

- **Assurer la qualité de l'audibilité des informations transmises** pour permettre d'entendre les messages quelle que soit l'ambiance sonore environnante.

- **Prendre en compte les distances d'émission des équipements** pour ne pas créer d'interférence entre les messages audio.

- **Assurer la compatibilité des informations textuelles pour la transcription audio.** Doubler toute information sonore par une information visuelle. Et associer à une information textuelle, une information graphique.

- **Veiller à la temporalité des messages** diffusés pour laisser le temps de les entendre et comprendre.

## Pour les informations olfactives

- **Proposer des essences naturelles contrastées et identifiables** pour aider au repérage et à l'orientation des utilisateurs (plus particulièrement dans les espaces extérieurs).

## Pour les informations tactiles et podotactiles

- **Assurer la continuité d'un « fil d'Ariane »** pour faciliter le guidage des utilisateurs.

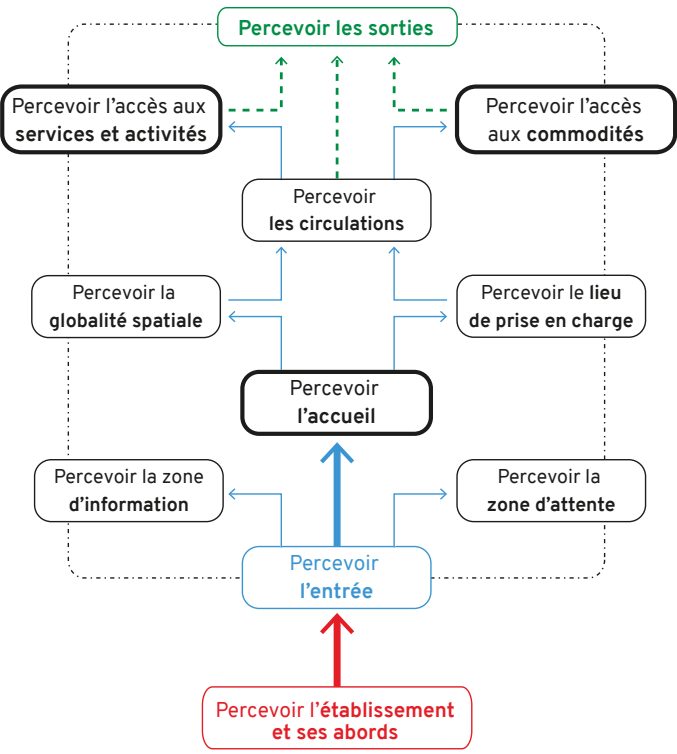
- **Prévoir des moyens de guidage**, pour les parcours de courte distance (bande de guidage et/ou bordure continue) et de longue distance (renforcement des moyens par la matérialisation d'un « chemin de guidage » comme un couloir de protection pour rassurer l'usager.

- **Choisir des matériaux contrastés par rapport au sol** (visuellement et podotactilement) pour qu'ils soient détectables au pied, à la canne blanche et/ou au doigt.

- **Matérialiser la signalétique de guidage** par des éléments dont le relief ne génère pas de déséquilibre chez l'usager lorsqu'il les parcourt.

- **Veiller à la non rugosité des matériaux** pour ne pas risquer de se griffer lorsqu'ils sont touchés.

- **Associer aux informations en relief l'utilisation du braille Antoine** (et non anglophone qui se reconnaît par un « L » inversé au début du mot).



Ci-dessus, illustration des éléments essentiels à faire percevoir à l'utilisateur pour favoriser son autonomie d'usage et de déplacement.

## Pour les informations symboliques

- **Représenter par un pictogramme symbolique le bâtiment et ses services** pour les comprendre facilement.

- **Renforcer le repérage et l'orientation dans le bâtiment par la symbolique** du vert pour l'étage de référence (sol) et du bleu (ciel) pour celui du niveau supérieur (en analogie à la nature).

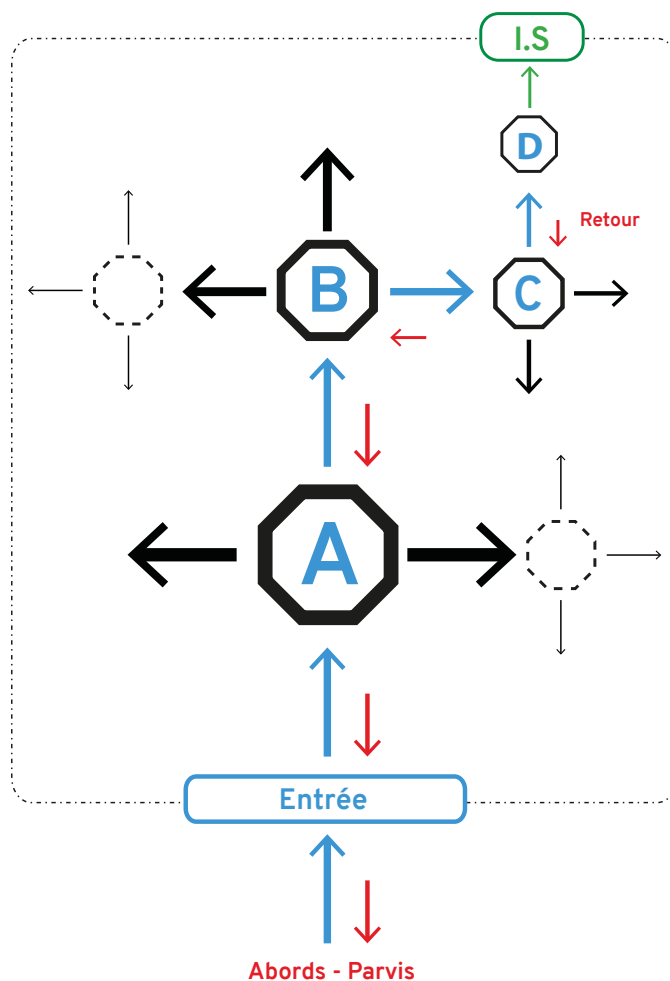
- **Être vigilant sur la symbolique et signification des couleurs choisies.** Le rouge peut signifier un danger ou une interdiction, le vert un apaisement ou une sortie de secours. Attention, l'association du jaune et du noir génère une forte vibration visuelle. Elle n'est à utiliser que pour alerter d'un danger ou d'un obstacle.

- **Orienter dans le même sens les symboles**, quelle que soit la direction et l'orientation d'un plan.

## Pour les informations visuelles

- **Choisir une typographie épurée**, dont le lettrage est composé d'un trait uniforme, telle une police de caractère type « bâton ». Les polices de caractère de type « plein et délié » génèrent une impression de lettrage dilué ou un effet « tâche » ce qui gêne la lecture d'un mot.
- **Adapter la taille de la police en fonction du contexte** selon la distance de lecture, l'importance de l'information, l'inclinaison de l'information (en hauteur, en face, au sol, etc.) et le temps de lecture nécessaire (ne pas se retrouver au milieu d'un flux dense si information importante et longue à lire). Généralement la taille de la police de caractère représente environ 1,5% de la distance de lecture.
- **Réserver la lettre en majuscule pour la première lettre d'une phrase.** Ne pas écrire des mots entiers en lettres majuscules.
- **Veiller au bon espacement entre les lettres** (crénage) pour lire un mot sans avoir l'impression que les lettres soient collées. Une lettre de 1 cm de haut prévoira un espacement de 3 mm entre les autres lettres, soit un rapport de 30%.
- **Assurer un contraste d'environ 70% entre l'élément visuel et/ou l'équipement et le support où il se situe.** S'appuyer sur le principe que si une information est inscrite sur un support foncé, alors celle-ci devra être claire, et inversement.
- **Garantir le contraste des éléments de vitrophanie de part et d'autre de la paroi vitrée.**
- **Utiliser la couleur pour donner une importance à une information** et la mettre en valeur. Veiller à la continuité du code couleur choisi.
- **Assurer l'accessibilité numérique du site internet de l'établissement** conformément aux normes en vigueur. Veiller à une mise à jour régulière. Donner la possibilité de choisir la taille, le contraste et la langue des informations écrites. L'accès au paramétrage des réglages d'affichage doit être facile.

- **Proposer une arborescence simple et intuitive du site internet** (navigation facile).



Ci-dessus, illustration du principe de déplacement par étapes de l'utilisateur.

L'utilisateur déambule comme dans un jeu de piste. Il va d'un point à l'autre en se posant toujours les mêmes questions :

- comment m'orienter vers le point suivant ?
- comment être guidé le long du parcours ?
- comment repérer chaque étape ?

L'accompagnement multi-sensoriel de la signalétique doit répondre à ces questions dès qu'un choix ou qu'une difficulté se présentent à l'utilisateur (changement de direction, de niveau, d'entité spatiale ou d'ambiance).

## Points de vigilance particuliers à anticiper



- Inscrire dans le programme la prise en compte de la mise en place de la signalétique et la notion de multi-sensorialité des éléments d'aide au repérage et à l'orientation.



- Anticiper le positionnement des éléments d'aide au repérage et à l'orientation.
- Identifier l'entrée principale par un fort caractère architectural.



- Réaliser une « pose à blanc » de la signalétique pour appréhender la cohérence des informations et s'assurer de leur pertinence.



- Former le personnel à l'utilisation des équipements multi-sensoriels.
- Garantir une maintenance et connaissance des équipements mis en place.