



SIGNALÉTIQUE **FACILITER LE REPÉRAGE,** **L'ORIENTATION,** **L'INFORMATION.**

OBJECTIFS

- Comprendre le site.
- Adapter la signalétique aux patients « fragilisés », illettrés, en situation de handicap, etc.

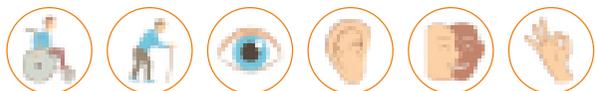
SOLUTIONS

- Renforcer la signalétique d'orientation intuitive.
- Faire bon usage de la signalétique institutionnelle.
- Suivre les règles de mise en œuvre des éléments de signalétique.
- Traiter correctement la signalétique de sûreté et de sécurité.



SIGNALÉTIQUE

FACILITER LE REPÉRAGE, L'ORIENTATION, L'INFORMATION



1 SIGNALÉTIQUE ET COMPORTEMENTS HUMAINS

- **La signalétique doit être travaillée sur la base de trois principaux comportements humains :**
 1. Je balaye les lieux du regard : tout ce qui est dans mon champ visuel est aisé à identifier. C'est apaisant, puisque évident. Où entrer ?
 2. Je vais au comptoir d'accueil général pour me renseigner. Où s'adresser ? Auprès de qui ?
 3. Je me dirige vers les supports d'informations mis à disposition et je suis en capacité de les lire et de les comprendre (maquettes + dépliants, plans + répertoires d'ensemble, ...). Où aller ? Comment se repérer sur le site ? Comment en revenir ?
- **Je m'informe en amont, je prépare ma visite et la signalétique institutionnelle et intuitive doivent m'aider.**
 - Je repère le centre de santé depuis la voirie, la dépose minute, le transport en commun de proximité, la place de parking adaptée (en lien avec les services de la ville) et le parcours adapté ;
 - Je trouve l'entrée ;
 - J'accède à la (les) porte(s) d'entrée ;
 - J'entre (en toute autonomie ou bien avec aide humaine ou aide technologique, miroir, etc.) ;
 - Je suis accueilli(e), je sais où me présenter, je sais à qui m'adresser ;
 - Je repère, je m'oriente ;
 - Je circule ;
 - J'accède aux services (accompagné d'un membre du personnel ou seul) ;
 - Je trouve le praticien que je dois consulter ;
 - Je retrouve mon chemin pour repartir, retrouver la sortie, puis la voirie, la dépose-minute, le transport en commun de proximité, la place de parking adaptée ;
 - Je suis en sécurité en cas de sinistre (EAS, AS4, compartimentage, protocole, autre).

- **Qu'est-ce qu'une signalétique adaptée aux patients « fragilisés », illettrés, en situation de handicap ?**

Le principe d'appropriation du lieu et de la visite du centre de santé par un patient passe prioritairement par une signalétique intuitive :



LA VUE

Tout ce qui est naturellement visible et intuitivement appropriable n'a pas besoin de faire l'objet de panneaux de signalétique. Le panneau de signalétique n'est utilisé qu'en dernier recours pour désigner une direction ou une fonction cachée derrière une porte.



L'OUÏE

Des supports sonores donnent des informations sur l'adresse et le fonctionnement et les heures d'ouverture des centres de santé. Ils sont, a minima, installés à l'entrée du centre de santé. Ces équipements doivent être anti-vandales, adaptés aussi aux patients non handicapés et ne pas générer de nuisances sonores.



2 SIGNALÉTIQUE INTUITIVE... POUR MIEUX S'ORIENTER SUR LE SITE

Une signalétique intuitive fait principalement appel aux sens, comme la vue, l'ouïe, la perception des ambiances (dissonance entre le service cherché et représentation que s'en fait le patient, courants d'air, etc.) et l'odorat.

Renforcer la signalétique d'orientation intuitive au droit des entrées, dans les halls des bâtiments et à chaque niveau :

- Être intuitivement dirigé directement vers le comptoir d'accueil ;
- Compenser les cas où l'on ne peut accéder à l'information en ramenant l'information au patient grâce à la mise en place de miroirs ou de transparences partielles (attention : les miroirs ne doivent pas être toute hauteur) ;
- Travailler sur l'orientation intuitive du patient au moyen de couleurs, de transparences partielles des portes et cloisons ;
- Faire oublier certaines portes interdites aux patients en les peignant ton sur ton ;
- Peindre en couleurs les portes clés ;
- Décliner une couleur par bâtiment, par service et/ou par étage selon la configuration des lieux.

Une signalétique intuitive est intégrée à l'architecture, aux aménagements, au mobiliers, au décor.



Décliner une couleur par service et/ou par étage.



Peindre en couleurs les portes clés.



Transparence partielle donnant accès à ce qui se passe derrière une porte : permet de déstresser un patient présentant une difficulté intellectuelle et rassure inconsciemment tous les autres patients.



Salle d'attente de l'étage « Vert », en accord avec les supports de signalétique d'information du site et d'orientation « verts », eux aussi.

3 SIGNALÉTIQUE INSTITUTIONNELLE... POUR MIEUX S'ORIENTER SUR LE SITE

La signalétique institutionnelle se compose de supports et panneaux information qui permettent d'identifier les services rendus, les spécialités du niveau, du couloir, situés derrière chaque porte, les noms des médecins et cadres recherchés.

● 1^{er} contact : Internet / Accueil

Un plan papier est disponible à l'accueil et sur le site internet. Ex. « Suivez la couleur bleue pour rejoindre le service A médecine générale dans lesquels les portes sont peintes en bleu », etc.

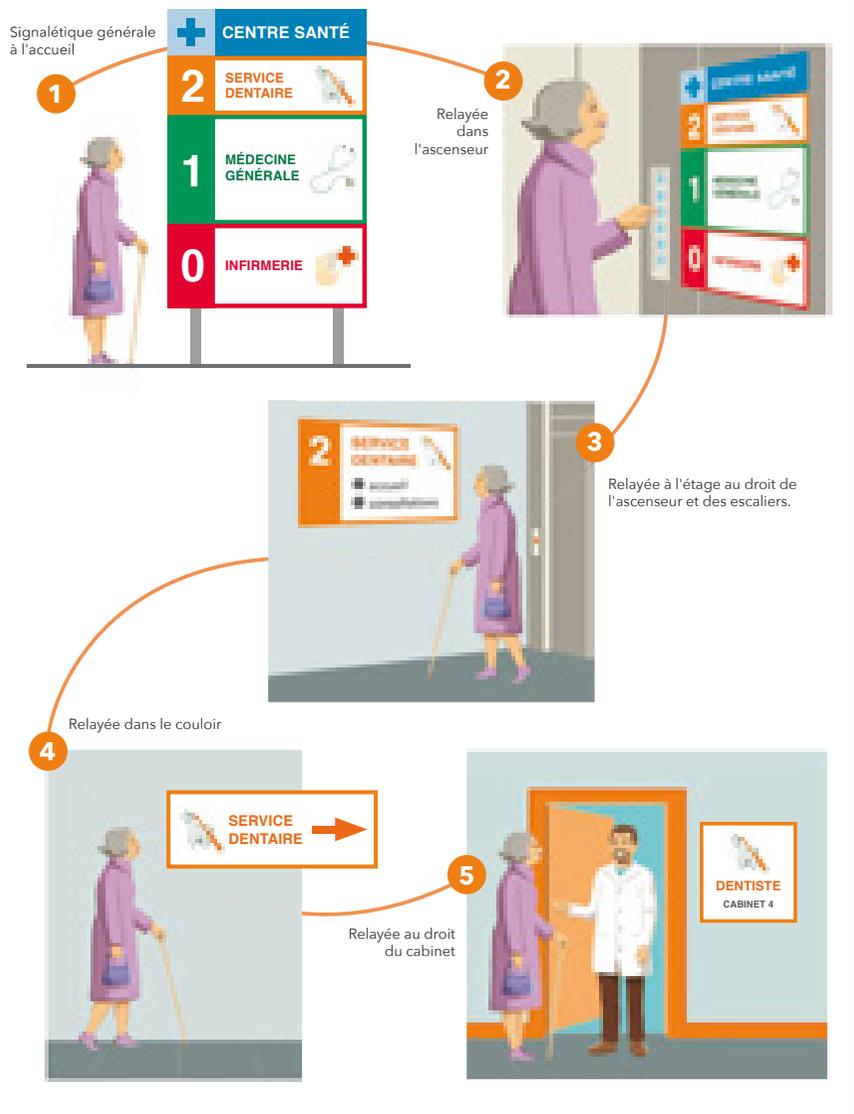
● 2^{ème} contact : Bâti

- **Poser des enseignes visibles** en applique ET en drapeau au moyen de supports contrastés par rapport au mur ou au support ;
- **Avoir recours à des pictogrammes utiles à tous** : traiter toute signalétique d'information ou d'orientation avec du texte associé à des pictogrammes/ images/photos et des éléments de couleur. Cela bénéficie à tous les patients lettrés ou illettrés, présentant des difficultés de vision, d'audition ou de compréhension ;
- **Utiliser un lettrage simple, facilement lisible** ;
- **Utiliser la signalétique au sol ou le fil d'ariane au mur, qui sont plus efficaces que n'importe quel fléchage.**
 - Orienter les patients à l'aide de sens interdit (code universel) plutôt qu'à l'aide de flèches ;
 - Préférer les flèches au sol ou les alignements de « petits » pieds (ou ensemble flèche/picto) au sol aux flèches placées sur les murs et qui montrent le plafond ou le mur d'en face pour nombre d'entre elles : ces fléchages jalonnent l'itinéraire pour conduire vers...
 - Il faut que leur relief et leur largeur restent raisonnables d'une manière à ne pas gêner le passage d'une personne en fauteuil roulant ou en déambulateur et à ne faire chuter personne.



PRINCIPE DE RÉPONSE REPRODUCTIBLE EXEMPLAIRE

- Les éléments de signalétique formels et la couleur indiquent le service et l'étage ;
- Le pictogramme précise la fonction pour les patients ne maîtrisant pas la langue écrite, le mot confirme l'objet du sujet pour le lettré.



- La signalétique institutionnelle visuelle doit aussi être sonore pour s'adresser à tous les patients.

Les patients malentendants peuvent également être pris en compte dans l'amélioration du parcours d'accueil, au travers de la mise en place de **boucles magnétiques fixées dans les murs ou dans les équipements et/ou portatives**.

La **boucle magnétique portable** va être préférée à l'installation d'une boucle fixe à chaque banque d'accueil, dans le cas de grands centres de santé. Cela permet d'éviter les interférences et d'accompagner le parcours du patient qui peut ainsi amener la boucle de la banque d'accueil où il la reçoit, jusqu'au cabinet pour le dialogue avec le praticien (sur un mode aller/retour).

Une pièce d'identité est laissée à l'accueil en échange de ce prêt.

4 ENTRE SIGNALÉTIQUE INSTITUTIONNELLE ET SIGNALÉTIQUE INTUITIVE

Il est souhaitable de favoriser l'affiche illustrée qui fait sens quelle que soit la difficulté de lecture et de compréhension au panneau de signalétique institutionnel pour confirmer que l'on est arrivé au service recherché

Voici différents supports d'informations et d'orientation didactiques et compréhensibles par la majorité de la patientèle. Ils donnent du sens au soin et aident à l'appropriation des lieux.



En radiologie



En ORL



En ophtalmologie

5 RÈGLES DE MISE EN ŒUVRE DES ÉLÉMENTS DE SIGNALÉTIQUE

Une bonne signalétique est aussi une signalétique correctement mise en place.

● Informations diffusées sur des écrans

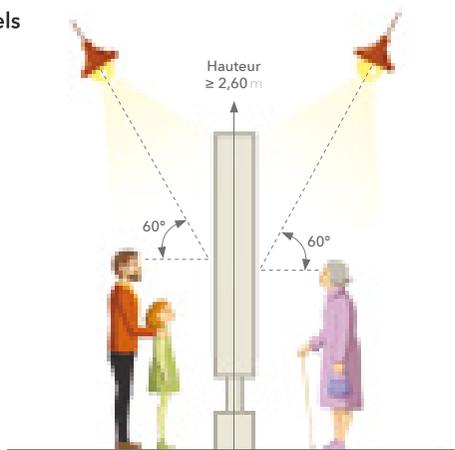


Il est préférable de la placer à l'entrée du niveau distribué et dans l'espace d'attente. Les supports placés en hauteur devraient être dupliqués sur un support fixe situé à partir de 1,10 m du sol fini avec une inclinaison de 30°. Cela permettrait aux **personnes malvoyantes** de s'en approcher et d'en lire les informations.

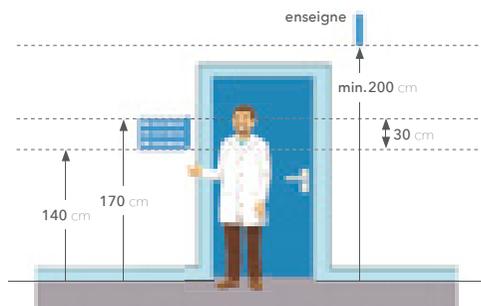


Les informations que l'on peut y lire doivent être complétées d'informations visuelles illustrées et de texte pour les publics illettrés ou maîtrisant mal la langue française dont certains **patients sourds ou présentant des difficultés mentales**.

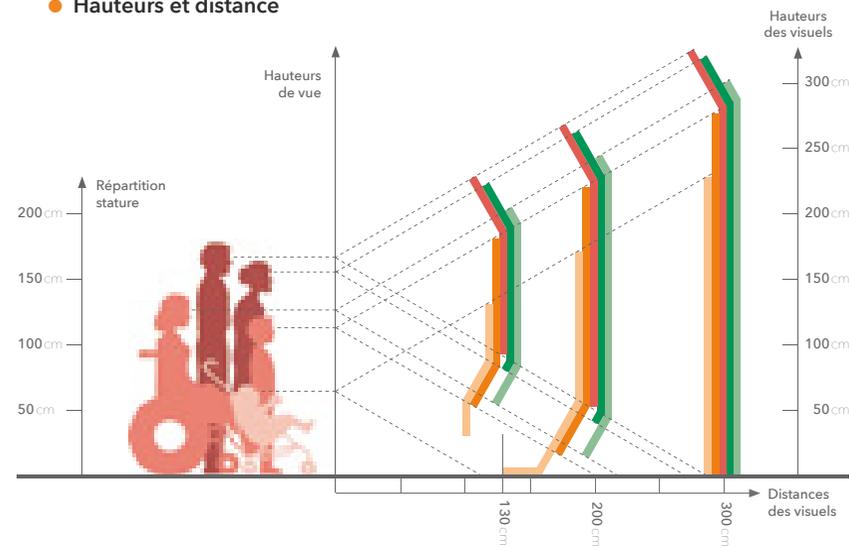
● Éclairage des visuels



● Emplacement des informations d'identification



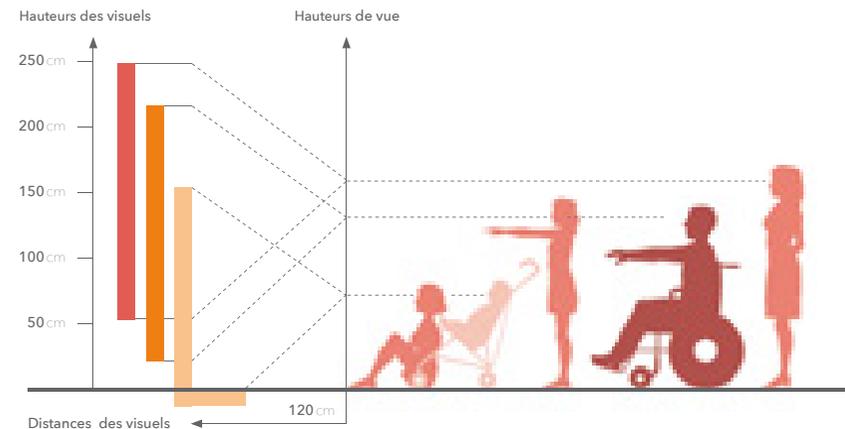
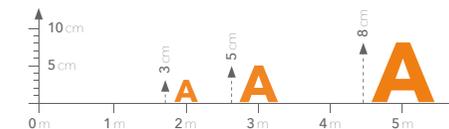
● Hauteurs et distance



● Taille des caractères

La taille des caractères est directement liée à la distance de lecture :

$$T = \frac{D}{200} \quad \text{Taille des caractères} = \frac{\text{Distance de lecture}}{200}$$



● **Les pictogrammes de SantéBD**

L'intérêt avec les pictogrammes de SantéBD, c'est qu'il est aisé pour le patient de faire le lien entre les pictogrammes qu'ils ont déjà identifiés sur les plaquettes d'informations qu'ils ont pu consulter en amont de leur visite.



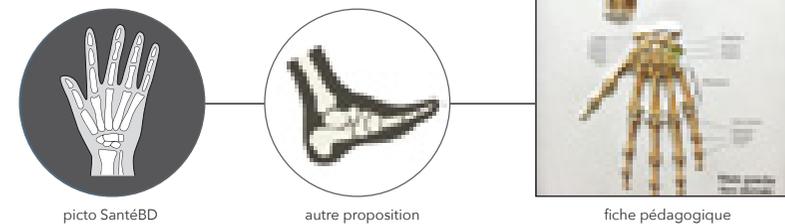
POUR ALLER PLUS LOIN

Le site internet SantéBD : www.santebd.org
 FICHE n°7 : Fiches SantéBD. Des fiches gratuites pour expliquer la santé avec des mots simples.

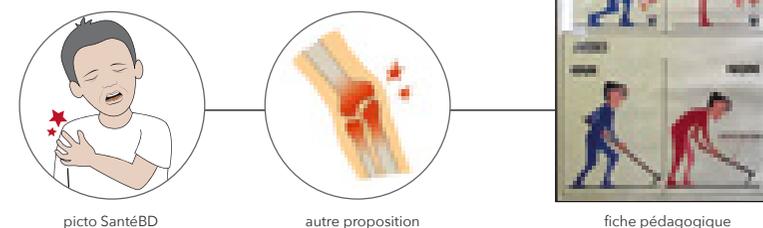
● **Adapter les pictogrammes**

S'ils ne doivent pas bouger sur le fond, ils peuvent évoluer sur la forme, afin de mieux s'intégrer à la signalétique institutionnelle et de la charte graphique de chaque lieu.

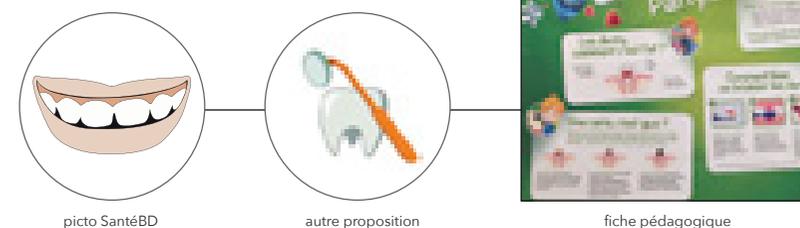
Exemple 1 : RADIO



Exemple 2 : RHUMATOLOGIE



Exemple 3 : DENTISTE



6 SIGNALÉTIQUE DE SÛRETÉ

La signalétique de sûreté est destinée à éviter les incidents et accidents aux utilisateurs et visiteurs. On la trouvera souvent au sol, au droit d'obstacles tels que des escaliers, des sous-faces d'escaliers, des objets suspendus où il serait possible de se cogner l'épaule ou la tête.

La BEV (Bande d'Éveil de Vigilance) doit présenter un relief suffisant sans générer de risque de chute pour les personnes mal-marchantes ou vieillissantes. À ce titre, la BEV de voirie sera à éviter à l'intérieur des centres de santé.



Réglementaire mais un peu caricatural.



Réglementaire, design soigné.



Pictogramme faisant sens, associé au mot.

7 SIGNALÉTIQUE DE SÉCURITÉ

La signalétique de sécurité est destinée à informer le personnel et les patients de la présence d'EAS (Espaces d'Attente Sécurisés).

