



2022

CHARTRE SIGNALÉTIQUE

Signalétique d'orientation et d'information
Hôpitaux Confluence Val-de-Marne - Essonne

Sommaire

- Généralités
- Règlementation
- Fondamentaux
- Accessibilité tout handicaps
- Logo / Encrier
- Typographie
- Formes
- Flèches
- Code couleur / code graphique
- Pictogrammes
- Plan simplifié
- Motif
- Règles de composition
- Matériaux



Généralités

Le présent document a pour vocation de définir les règles nécessaires à la réalisation de supports de signalétique d'orientation et d'information au sein des établissements Confluence. Tout en véhiculant l'identité de la marque, les règles suivantes viseront à la bonne efficacité du système signalétique et donc à la qualité du service rendu aux usagers.

A qui s'adresse la signalétique ?

La signalétique d'un bâtiment s'adresse en tout premier lieu aux «**primo-visiteurs**», aux usagers qui utilisent les lieux pour la première fois (patients, accompagnants, visiteurs, livreurs, nouveaux employés...)

La logique de déploiement et le contenu des supports est à bâtir à leur intention avant tout autre besoin.

L'objectif est de fournir de **l'autonomie** à ces usagers pour le bon fonctionnement des sites et bâtiments afin de libérer le personnel des demandes d'assistance qui se manifestent en cas de manquements.

La signalétique est le tout premier lien entre l'utilisateur et le bâtiment. Ce lien doit être clair, bienveillant, cohérent et très accessible.

La signalétique en milieu hospitalier

Plus que dans tout autre type d'établissements, la signalétique en milieu hospitalier nécessite une bienveillance et une grande clarté pour palier :

- à la dimension importante des sites et des bâtiments (sites pavillonnaires);
- à la complexité architecturale des bâtiments;
- à l'attention des usagers fortement diminuée (par la maladie, le stress, l'anxiété, ...)
- aux capacités cognitives des usagers qui peuvent être diminuées

Règlementation

Les différents espaces seront soumis à des obligations selon la nature et la fonction des locaux:

- ERP - (Etablissement Recevant du Public)
- Zones relevant du code du travail (employés/salariés uniquement)
- Bâtiments d'hébergement (présence de chambres avec occupation de nuit)

ERP - Etablissement Recevant du Public

• **Dispositions du Code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public:**

- repérage et guidage des personnes à handicap en extérieur (moteur, visuel, cognitif)
- repérage des ascenseurs et de leurs organes de commande (entre 90 et 130 cm)
- éléments visuels contrastés sur les portes vitrées ou parties vitrées de portes
- repérage des sanitaires PMR
- identification des stationnements PMR

• **Sécurité incendie :**

- numéro d'étage en relief sur les paliers d'escaliers encoignés
- aucune porte «muette» non identifiée dans les circulations
- identification des portes d'escaliers, des locaux techniques

Code du travail

- identification des sanitaires hommes et femmes

Hébergement

• **Dispositions du Code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public**

- **Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**
- Le numéro de chaque chambre figure en relief sur la porte

Fondamentaux

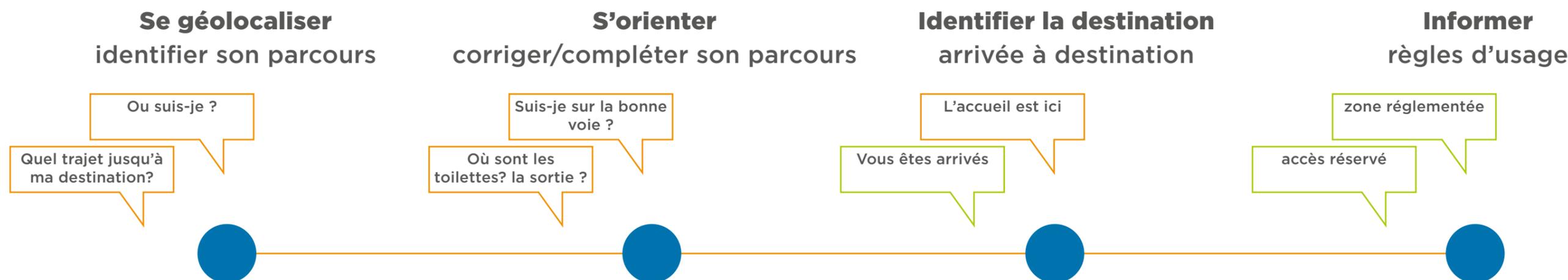
L'efficacité du système signalétique tient à sa compréhension intuitive et immédiate par le plus grand nombre sans recours à un «code» de lecture ou une logique nécessitant un effort d'abstraction pour accéder au message voulu. Seuls les codes universellement pratiqués par tous dans l'espace public sont à employer.

Les codes universellement pratiqués

- l'ordre alphabétique
- l'ordre numéraire (toujours du plus petit au plus grand !)
- L'identification d'un lieu au niveau du seuil (numéro de rue par exemple)

▶ NB: éviter l'usage des «i» et des «o» majuscules que l'on peut confondre avec des chiffres

Les fonctions clés du système signalétique



typologies de supports

Enseigne principale
Plans d'orientation

Balises directionnelles
Totems directionnels
Répertoires de bâtiments
Répertoires d'ascenseurs

Identifications de bâtiments
Identifications de services
Pictogrammes (WC, escaliers, ascenseurs,...)

Consignes d'usage
Horaires/Contacts
Accès réservés
Locaux techniques

Accessibilité tout handicaps

La Loi sur l'accessibilité (circulaire interministérielle du 30 novembre 2007) fixe les dispositions minimales à adopter en matière d'accessibilité des établissements recevant du public «**Quel que soit le handicap**». Il s'agit donc pas de fournir une assistance aux personnes souffrant de handicap, mais de fournir la possibilité d'une **autonomie la plus grande possible pour bénéficier des prestations, conditions d'accès et qualités d'usage équivalentes** à celles offertes à tous.

Recommandations

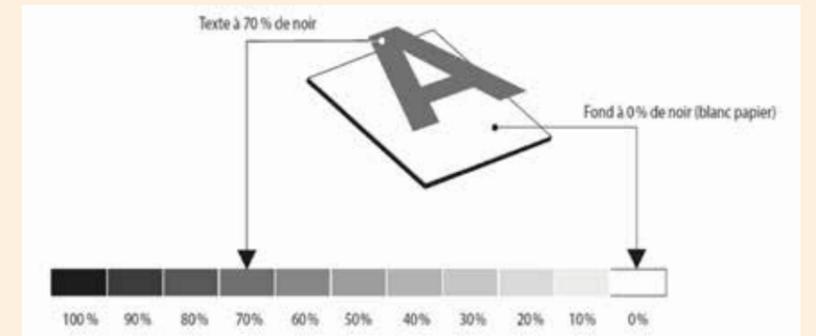
• PICTOGRAMMES

Le recours massif aux pictogrammes (systématiquement traduits en texte) tout au long du parcours :
sur les plans, les directionnels,



• CONTRASTE

Assurer un contraste minimum de **70%** entre les textes et son support



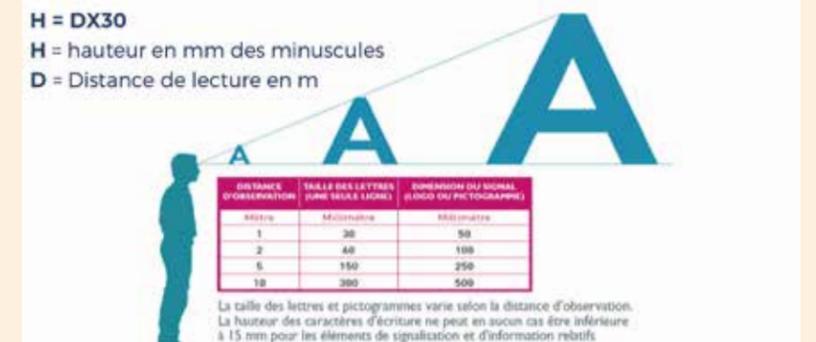
• VISIBILITE

Des supports non transparents, non brillants quelque soit leur hauteur



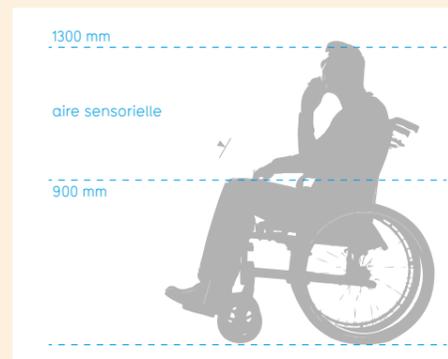
• LISIBILITE

Assurer une taille de caractères suffisante pour la distance de lecture du support. (jamais < 15mm)



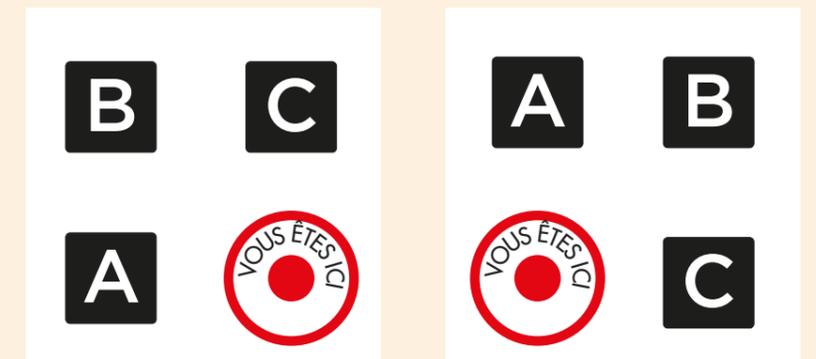
• HAUTEURS

Des informations structurelles (sorties, ascenseurs, toilettes) affichées entre 90 et 130 cm du sol dans l'aire sensorielle



• LISIBILITE

Orienter les plans dans le sens de lecture : ce que je vois devant moi est en haut du plan



Logos / Encrier

- L'usage des couleurs est préalablement défini par la charte graphique de la marque
- Dans les exemples déclinés dans cette charte, la «couleur de l'établissement» utilisée est celle de l'hôpital intercommunal de Créteil



PANTONE® 2196C
C100 M25 J0 N20



BLEU PANTONE® 2196C DE 0% À 15%



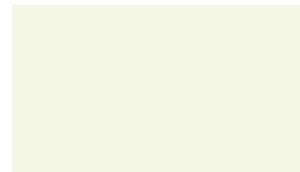
PANTONE® 306 C
C80 M0 J7 N0



PANTONE® 186 C RAL 3020
C12 M100 J100 N4



PANTONE® 2292C
C40 M0 J100 N0



VERT PANTONE® 2292C DE 0% À 15%



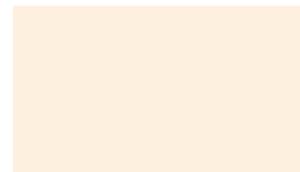
Noir
C0 M0 J0 N100



PANTONE® 355 C
C85 M10 J100 N0



PANTONE® 144C
C0 M50 J100 N0



ORANGE PANTONE® 144C DE 0% À 15%



PANTONE® 2196C
C100 M25 J0 N20



PANTONE® 425 C
C62 M50 J47 N40

Typographie

- L'usage des couleurs est préalablement défini par la charte graphique de la marque
 - La typographie «Gotham» est à utiliser par défaut.
- Ponctuellement les textes d'information plus long peuvent être rédigée en «Arial»

GOTHAM

book • medium • **bold**

GOTHAM BOOK

abcdefghijklmnopqrstvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0123456789:;,!?-_ =+

GOTHAM MEDIUM

abcdefghijklmnopqrstvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0123456789:;,!?-_ =+

GOTHAM BOLD

abcdefghijklmnopqrstvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0123456789:;,!?-_ =+

noms communs, services au public

- en casse minuscules
- graisse de caractère Gotham BOOK

accueil, admissions,
ascenseur, bâtiment, cafétéria,
consultations, escalier, toilettes...

services hospitaliers, disciplines

- en casse majuscule
- graisse de caractère Gotham MEDIUM

IMAGERIE, IRM, MATERNITÉ,
OPHTALMOLOGIE, PÉDIATRIE,
PNEUMOLOGIE ...

exemple

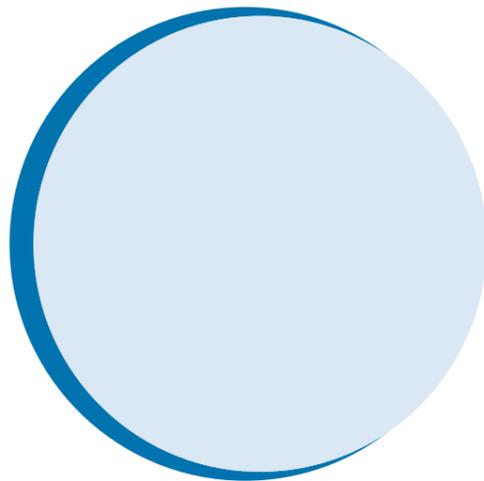
consultations
RHUMATOLOGIE

Formes

• Pour intégrer un systématisme et fluidifier la compréhension rapide des supports, les catégories de formes suivantes correspondent chacune à une catégorie d'information:

Rond

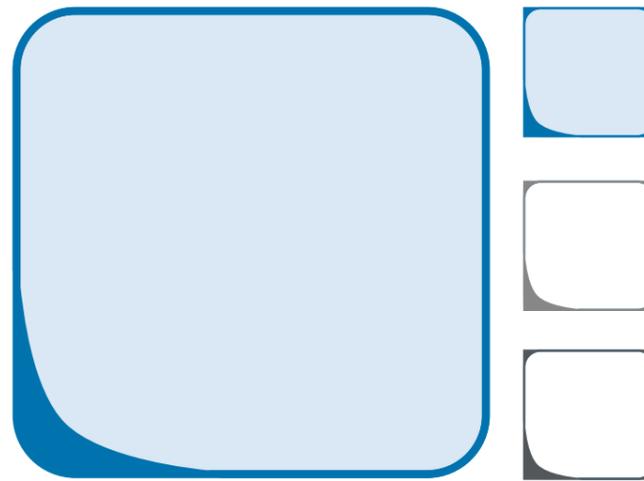
• Lieux / services au public / piétons
information



- Lieux / information
- Accès piéton
- Service au public

Carré

• véhicules / transport / flux



- transport / accès public
- transport / accès personnel
- livraisons

Carré orange plein

• Bâtiments



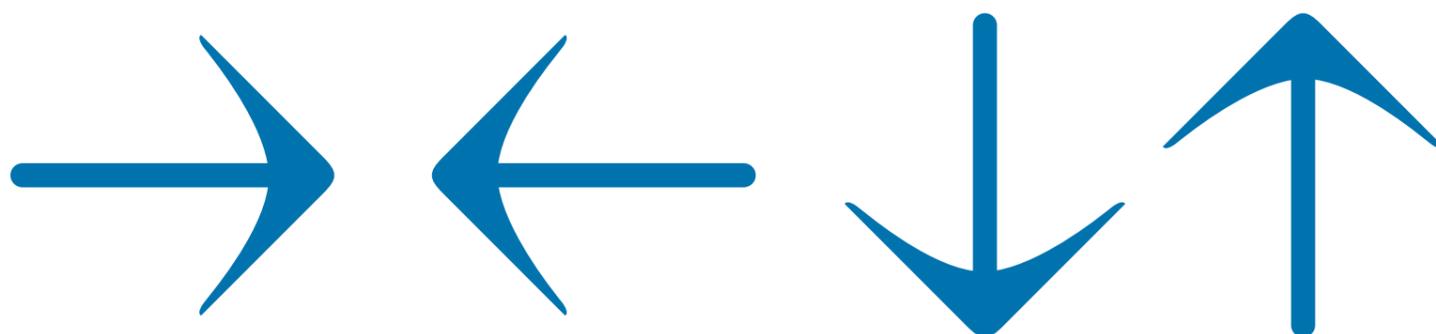
- bâtiment public
- bâtiment réservé au personnel
- bâtiment autre installation technique

Flèches

- Les flèches: rappel des «ailettes» du logo de la marque.
Pour la bonne lecture cognitive, elle seront placées en bord de support et pointant l'extérieur du support.

Flèches directionnelles

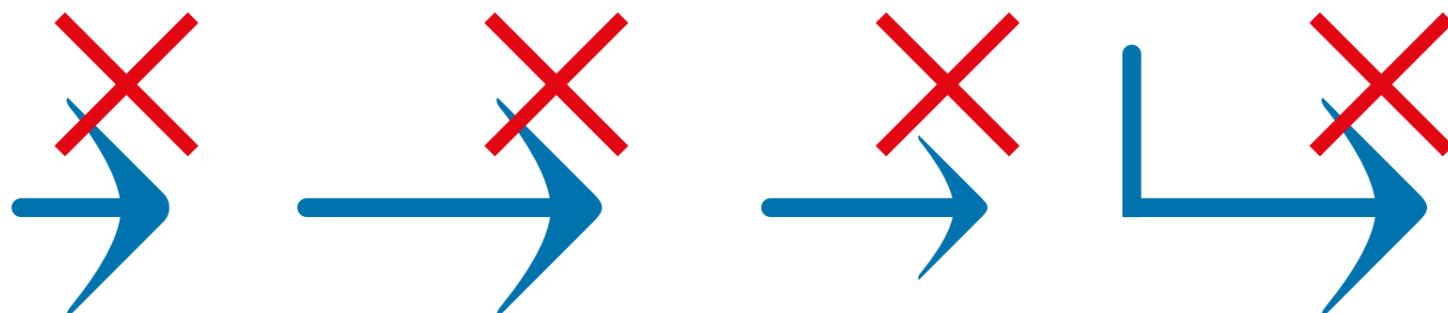
- Flèches d'orientation aux propositions ne devant pas être déformées



- uniquement pour flécher un changement d'étage obligatoire



- déformations à proscrire

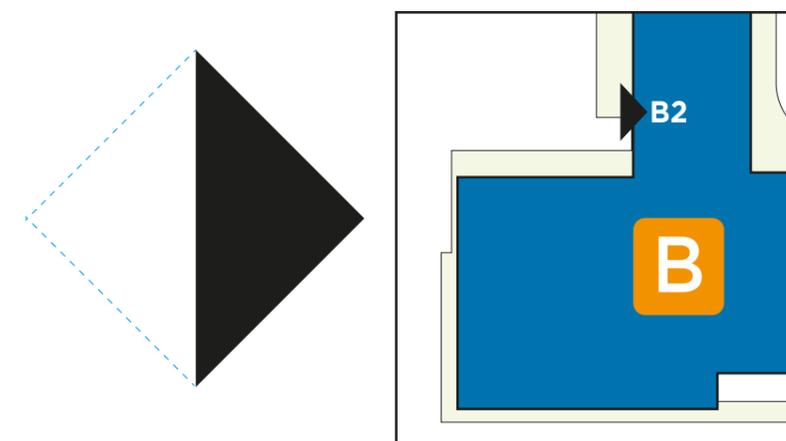


Puces

- Puces, bullet point, listes



- entrées des bâtiments en plan



Code couleur / code graphique

• Tout au long du parcours de l'utilisateur, la couleur employée pour un type d'information est à maintenir sur tous les types de supports (plans, fléchages, identifications). La couleur devient ainsi un signifiant fiable et reconnaissable pour l'utilisateur (voir un paliatif aux handicaps linguistiques par exemple). Compte tenu des handicaps visuels, elle ne peut en aucun cas se passer de texte et de pictogramme.

couleur

usage



La marque Confluence
Textes
Services hospitaliers



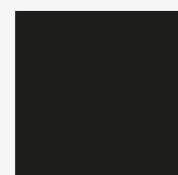
Couleur d'établissement
Bâtiments publics en plan



Accès / piétons
Couleur d'établissement
Bâtiments publics en plan



Parking / véhicules



Services au public
(informations, toilettes,
admissions, cafétéria, ...)



Bâtiment accessible au public



Logistique / livraisons



Bâtiment
réservé au personnel

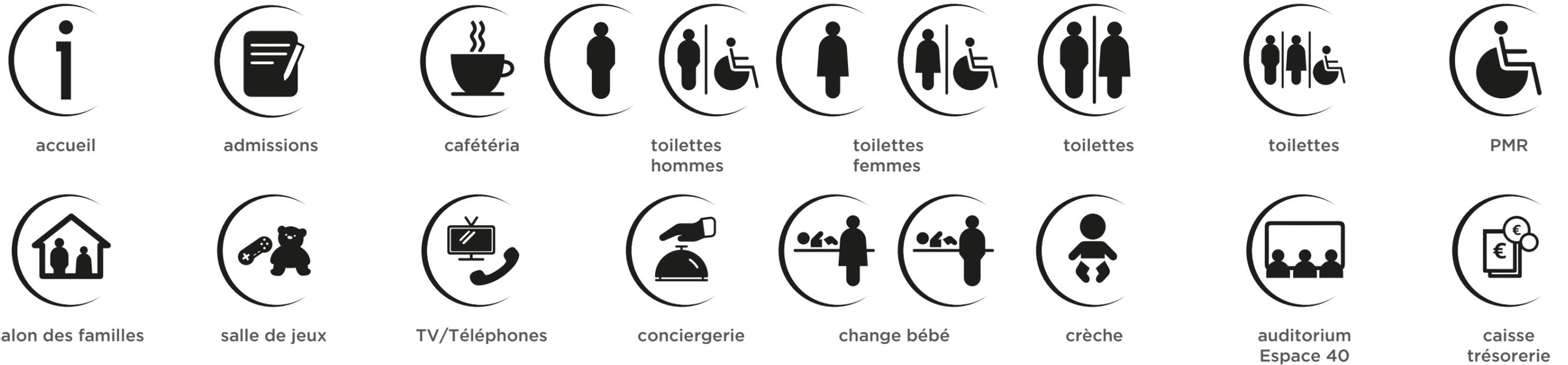


Urgences
Urgences maternité

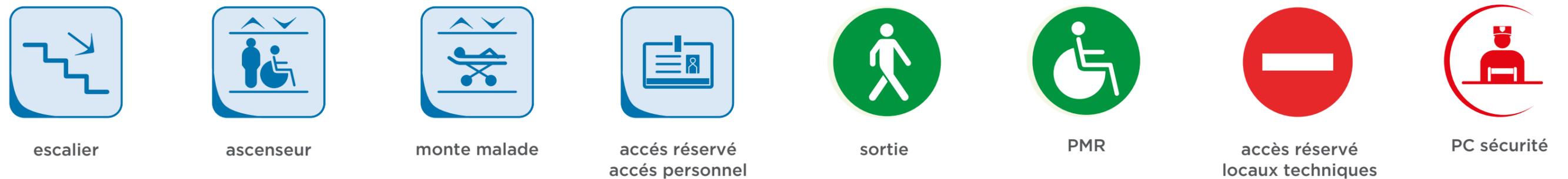
Pictogrammes

• Tout au long du parcours de l'utilisateur, les pictogrammes employés sont à maintenir sur tous les types de supports (plans, fléchages, identifications). Les pictogrammes deviennent ainsi un signifiant fiable et reconnaissable pour l'utilisateur (voir un paliatif aux handicaps linguistiques par exemple). Compte tenu des handicaps culturels, ils sont systématiquement traduits en texte.

Services au public



Circulations piétons



Pictogrammes

usages / fonctions hospitalières



secrétariat



bureau



bureau programmation
Rendez-vous



attente



salle de réunion



douche



vestiaires



poste de soins



linge propre



distributeur
automatique de vêtements



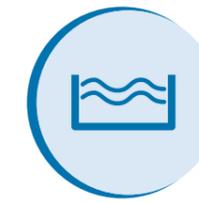
office



détente personnel



local ménage



vidoir



local technique



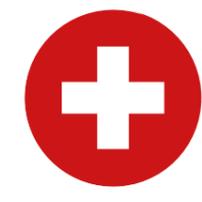
monte-charge



chambre



chambre de garde



urgences

transports véhicules



parking



parking PMR/PSH



vélos



véhicules



dépose minute



taxi



livraisons
piéton



livraisons



BUS



Tvm

Plan simplifié

La géolocalisation est le point de départ de la navigation pour les usagers (se géolocaliser, visualiser le trajet jusqu'à destination). Pour la facilité d'usage pour le public, le plan du site doit être purgé de toute complexité ou vérité architecturale pour ne montrer que les flux, le plus simplement possible (faire ressortir les circulations, montrer les portes de bâtiments)

Exemple de l'Hôpital Intercommunal de Créteil

- Nommer les entrées/sories
- Localiser les moyens de transport
- Nommer les voies
- Distinguer les bâtiments destinés au public et éteindre les bâtiments professionnels
- Visualiser les trajets PMR/PSH
- Visualiser les entrées de bâtiment PMR/PSH
- Visualiser les stationnements PMR/PSH
- Mettre en valeur les flux majeurs que l'architecture dissimule (traversée Bâtiment A/Bâtiment B)
- Nommer les entrées secondaires des bâtiments
- Localiser les services au public avec des pictogrammes contrastés
- Avoir une légende

URGENCES	point information	entrée véhicules
entrée piéton	admissions	autobus
parcours conseillé	entrée bâtiment	parking vélos
parking réservé	parking	livraisons

PLUS D'INFORMATIONS SUR NOTRE SITE

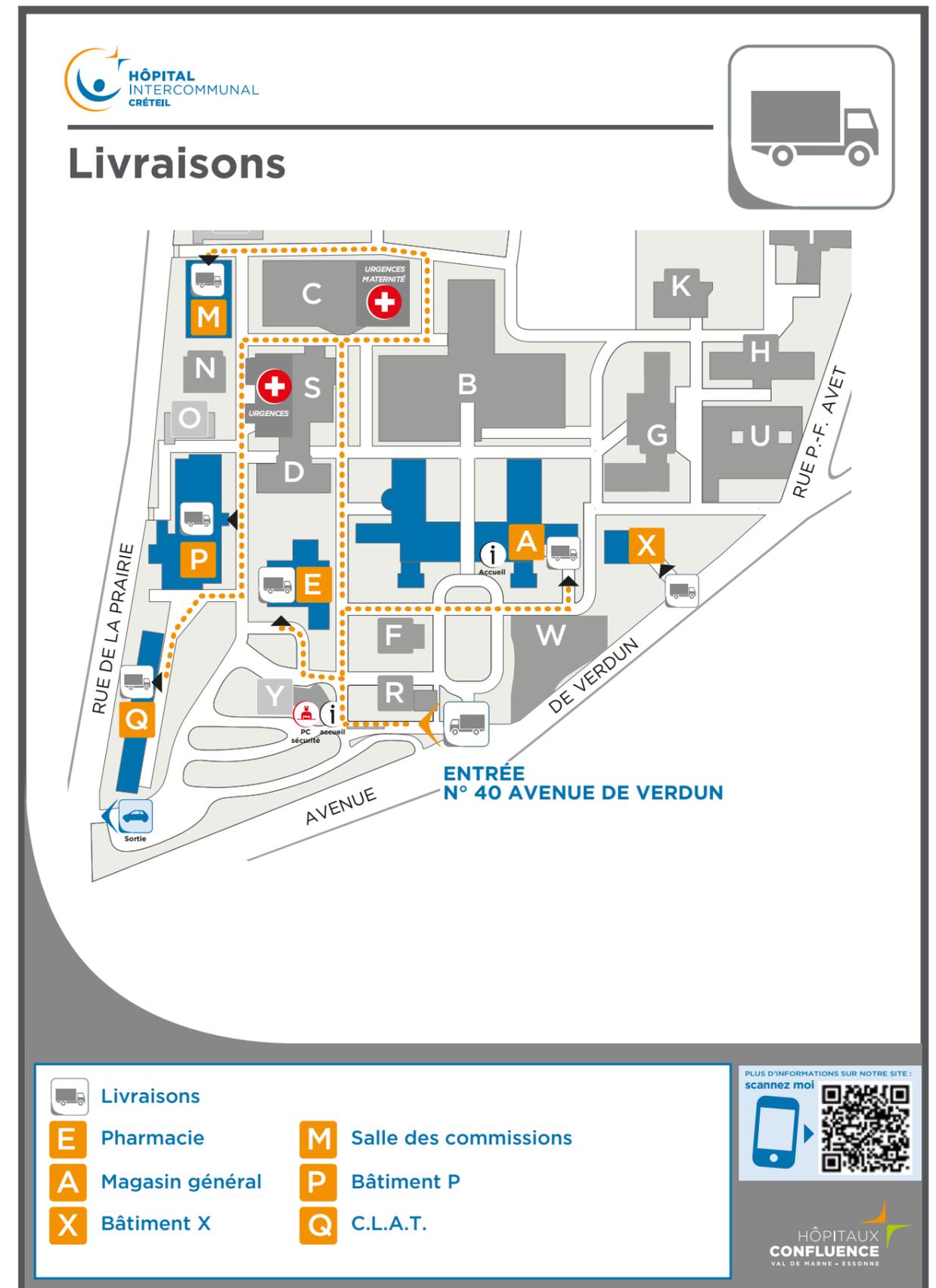
Nommer une voie, une porte, une entrée secondaire, c'est permettre de la désigner à l'oral, d'expliquer verbalement un trajet



Plan simplifié

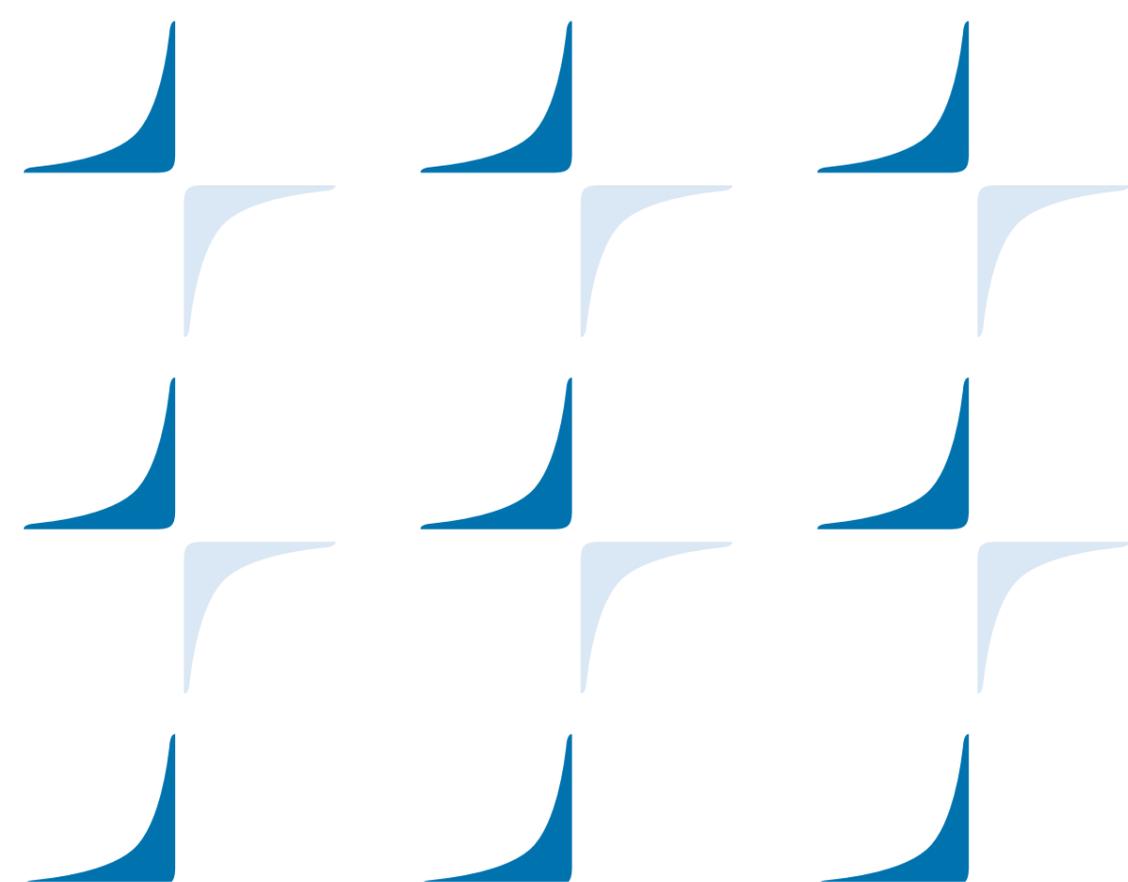
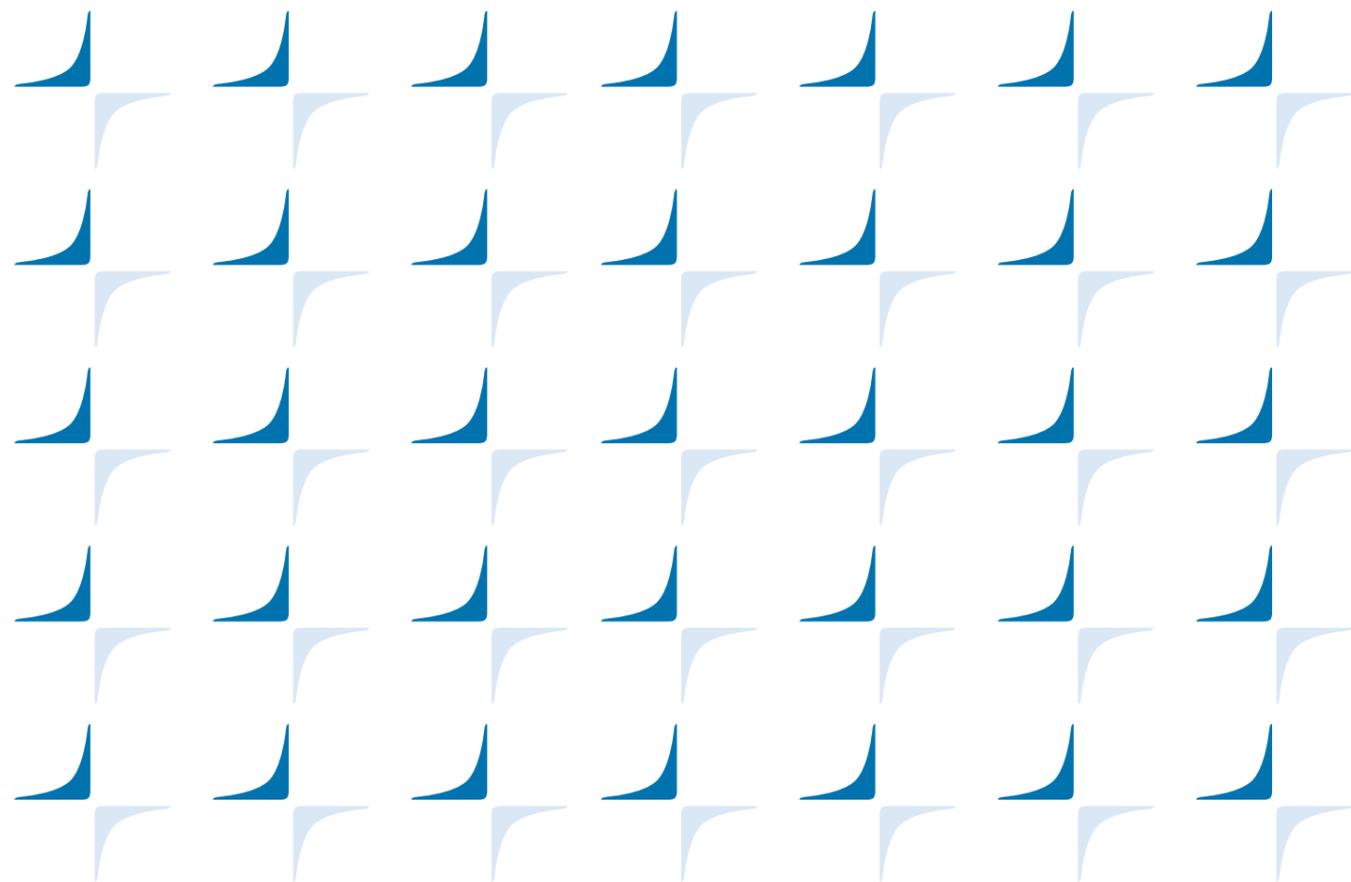
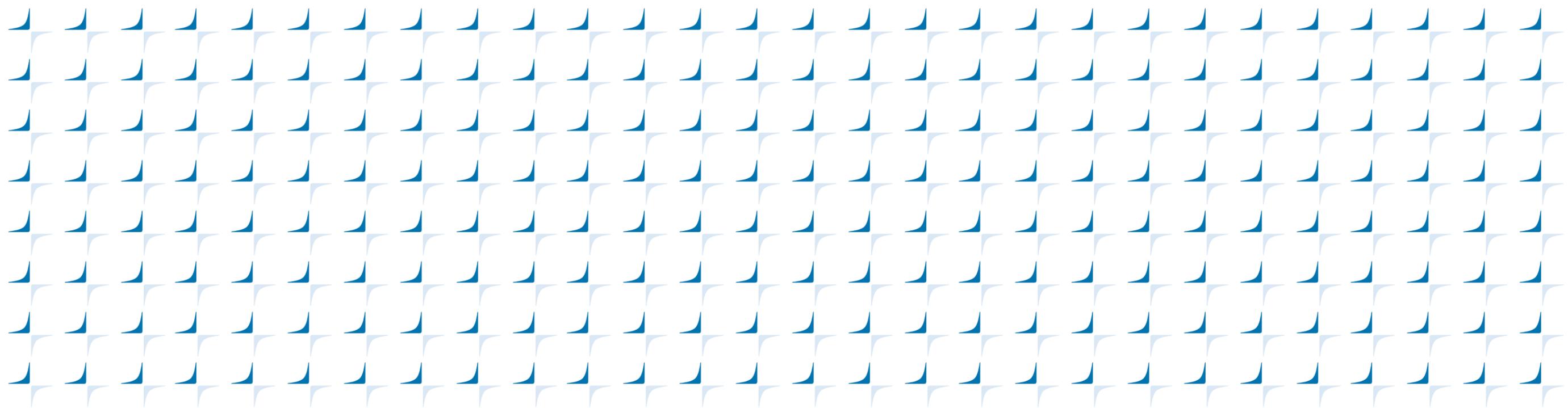


Plan simplifié papier - à destination du public



Plan simplifié papier - à destination des livraisons

Motif (décoration murale/ vitrages)



Règles de composition des supports (généralités)

- L'usage des couleurs est préalablement défini par la charte graphique de la marque
- Dans les exemples déclinés dans cette charte, la «couleur de l'établissement» utilisée est celle de l'hôpital intercommunal de Créteil

Logo établissement

- uniquement sur les supports extérieurs
- blanc tournant de 15 mm minimum

Texte

- la hauteur de ligne de texte minimale recommandée est de 15 mm (lecture à 50 cm du support)



Contour

- pour détacher visuellement les supports sur murs blancs
- Contour de 5mm si H ou L < 120mm
- Contour de 8mm si H ou L > 120mm

Flèches

- 1/6 ème de la largeur du support minimum
- blanc tournant de 15mm



Pied de page

- pour l'intégration d'une légende ou d'une information secondaire



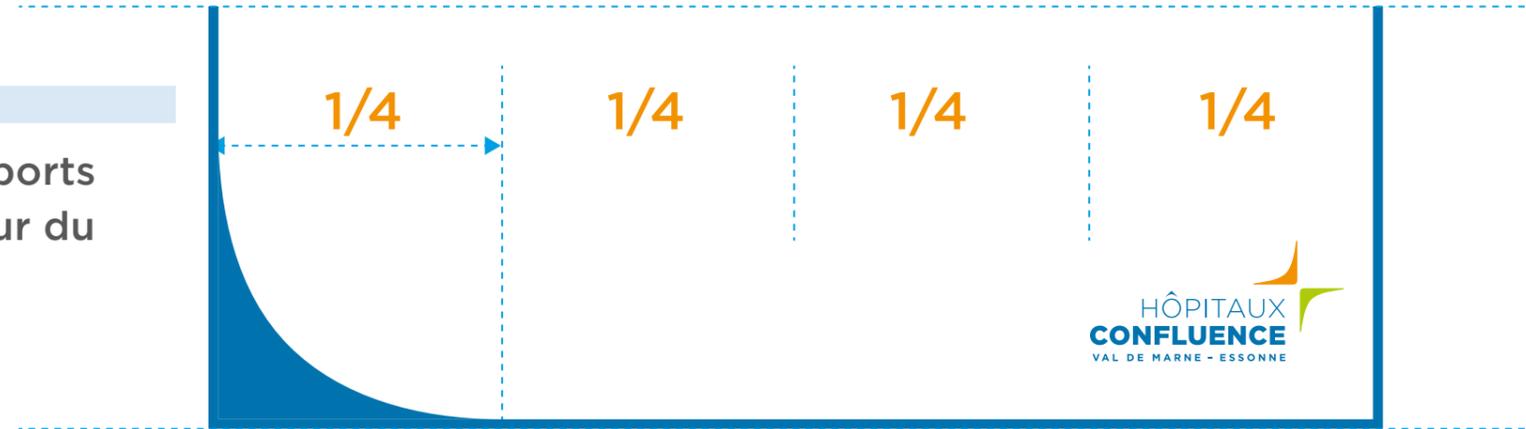
Logo marque

- Sur les supports extérieurs uniquement

Ailettes

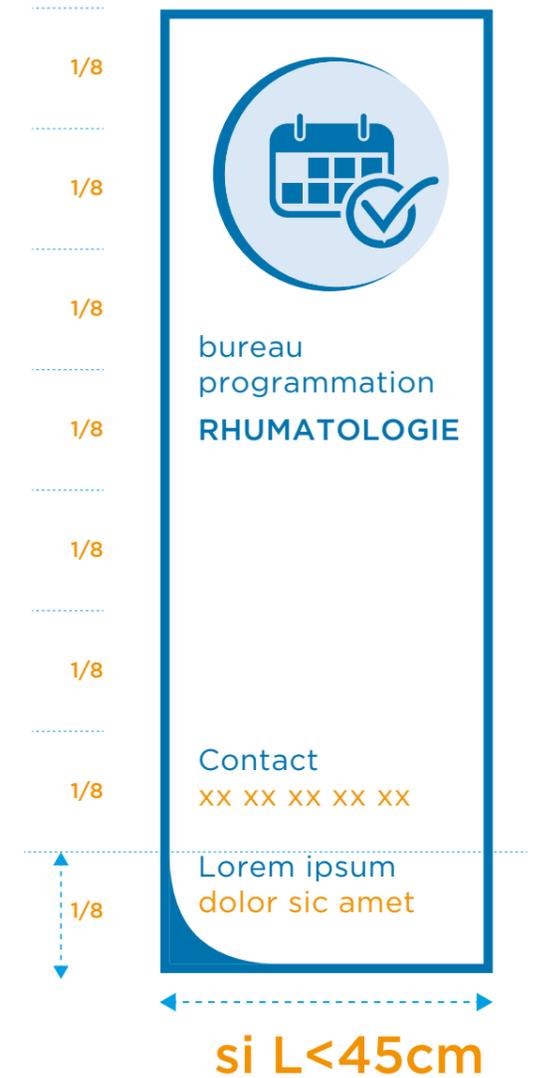
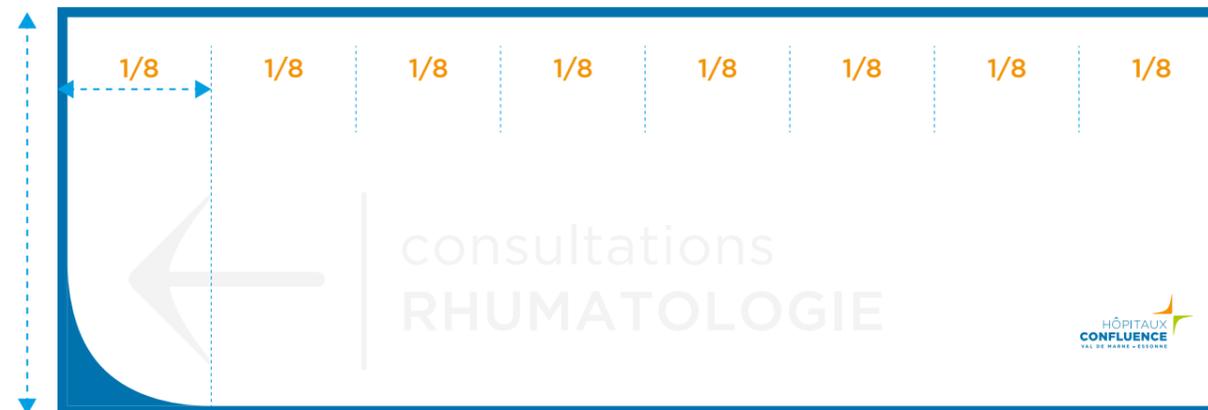
Ailette

- en bas à gauche des supports
- maximum 1/4 de la largeur du support



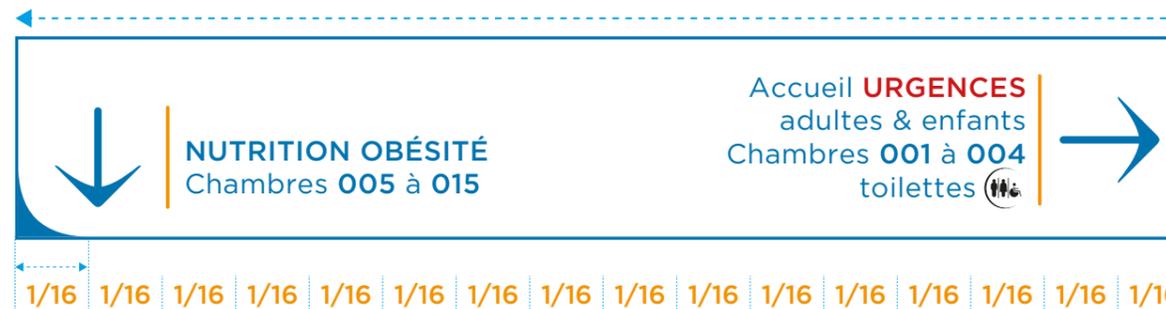
si H < 45cm

- Si Hauteur ou Largeur du support est inférieure à 45cm : 1/8 de la valeur la plus grande

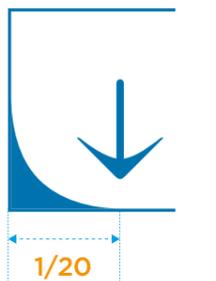


si 180cm > L > 120cm

- Si la Largeur du support est comprise entre 120cm et 180 cm : 1/16 de la largeur



- Si la Largeur est supérieure à 180 cm : 1/20 de la largeur



Matériaux

Les matériaux à utiliser pour la signalétique sont choisis pour leur absence de reflets qui parasitent la lecture (finitions mat), leur durabilité, leur facilité de mise à jour, leur innocuité et absence de risques pour la santé.

Adhésifs

Les adhésifs imprimés ou semi-découpés sont à prévoir «teinté masse» et de finition «mat» pour assurer l'absence de reflets et assurer la tenue de la couleur dans le temps

Impressions

L'impression des adhésifs est à prévoir en impression numérique Latex pour assurer la longévité des supports en extérieur et l'absence de risques pour la santé et d'allergènes en intérieur.

Lamination

Une lamination mat ou satinée est souhaitable pour la protection des surfaces imprimées

Supports

La composition des supports est prévue

- en panneaux composites , sandwich résine/aluminium de type Dibond© ou Alucobond©
- en tôle aluminium thermolaquées

Fixations

Les fixations mécaniques seront préférées au collage structural pour permettre une dépose avec moins de détérioration des surfaces.

Les scellements des totems en extérieur doivent faire l'objet d'une note de calcul pour assurer la tenue au vent et à la neige.