

3

par Laurence Madrelle

**SIGNES D'ATTENTION :
LA SIGNALÉTIQUE ET SA
RELATION AVEC LE PUBLIC**

Graphiste : n. masculin/féminin. Généraliste de la forme visuelle, le graphiste dessine « à dessein » – dans le cadre d'une commande – les différents éléments graphiques d'un processus de communication.

De la bibliothèque mythique conçue par l'architecte Gunnar Asplund à Stockholm¹, à celle de Hans Scharoun à Berlin², nombre de bibliothèques enchantent, souvent par la qualité des espaces. Aujourd'hui, la signalétique contribue fortement à l'architecture et en facilite l'appréhension et l'usage, comme dans la bibliothèque de Jo Coenen à Amsterdam³.

UNE INTRODUCTION À LA SIGNALÉTIQUE

+++++

LA RÈGLE D'OR

La signalétique doit faire partie de l'environnement bâti. Sa mise en œuvre répond à une règle d'or quand il s'agit de construction : elle doit être conçue au tout début du projet. Ainsi, il nous est arrivé à plusieurs reprises, par l'analyse des flux, de faire modifier les plans de l'architecte. D'où la nécessité d'intervenir dès la phase architecturale d'avant-projet sommaire.

Nous sommes confortés dans cette conviction par la lecture de *Signage Design Manual*, l'ouvrage du designer Edo Smitshuijzen⁴.

Si la signalétique intervient dans un bâtiment existant, nous nous adaptons au bâti, en analysons la structure, la spécificité, mais, quel que soit le

1. Stockholms stadsbibliotek : < <https://biblioteket.stockholm.se/> >.
2. Deutsche Nationalbibliothek : < http://www.dnb.de/EN/Home/home_node.html?jsessionid=43F8DD96C45655E7DAF9379F2816E308.prod-worker5 >.
3. Openbare bibliotheek Amsterdam (OBA) : < <http://www.oba.nl/> >.
4. Edo Smitshuijzen, *Signage Design Manual*. Zürich, Lars Muller Publishers, 2007.

moment où nous intervenons, la signalétique n'est pas qu'un accrochage de panneaux, ce n'est pas une intervention *a posteriori*, une réparation... Et moins il y a de flèches, mieux c'est !

APPRENDRE LES UNS DES AUTRES

Répondre aux attentes des bibliothécaires et des usagers, aux demandes des architectes, des services techniques de la ville ou de l'université, exige un dialogue constant entre les différents acteurs du projet. Une pédagogie s'installe, les uns apprennent des autres.

Les désirs et les priorités se font entendre : l'architecte veut une signalétique blanche ; le bibliothécaire veut une signalétique pratique et efficace ; l'usager veut un accès facile aux documents, à un lieu calme et convivial, et ne s'aperçoit que de ce qui ne fonctionne pas ; la mairie et les services financiers veulent rester dans l'enveloppe budgétaire et détestent les avenants aux marchés.

La prise en compte de toutes sortes de normes et de règles nous fait rencontrer l'architecte des bâtiments de France, les pompiers, les associations de handicapés, puis, à la phase de mise en œuvre, les entreprises et les artisans. Maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre confondues, il peut y avoir plus d'une douzaine d'intervenants impliqués dans un projet de signalétique. Graphistes, nous sommes un de ces intervenants et nous dialoguons avec chacun.

LA SIGNALÉTIQUE DANS LES ÉTAPES D'UN PROJET ARCHITECTURAL

ENCADRÉ 1

Étude et conception

1) Pré-étude et analyses préalables :

Cette étape est marquée par la prise de données fonctionnelles et structurales. Elle jette les bases de la programmation signalétique en faisant la synthèse des différents paramètres et contraintes du site. Cette lecture orientée, nous installe dans la probléma-

tique du projet et donne un cadre aux étapes suivantes.

2) Avant-projet sommaire et avant-projet :

Les partis pris formels et graphiques forment l'identité signalétique globale. Un quantitatif et un estimatif budgétaire permettent de donner une échelle financière d'opérations et préfigurent le mode de gestion des différents types

...

de supports par la définition d'une nomenclature du système. Les premiers calendriers opérationnels se mettent en place. Les supports sont localisés sur plan.

3) Dossier projet PRO :

Étape de déploiement du projet dans l'ensemble du site, le dossier PRO établit une synthèse exhaustive du système signalétique et de son mode d'emploi. C'est le document de référence.

Préparation de la consultation

4) Document de consultation des entreprises (DCE) :

Ce dossier comprend tous les documents de référence nécessaires à la compréhension du projet et renseigne sur tous les aspects techniques et graphiques (fabrication et intégration) en vue d'un chiffrage par les entreprises.

5) Analyse des offres et candidatures des entreprises :

Nous intervenons en assistance à l'analyse des offres, mais la rédaction du rapport d'analyse est une étape coûteuse qui, le cas échéant, peut être prise en charge directement par la bibliothèque.

Suivi de la mise en œuvre

6) Suivi de l'exécution des ouvrages :

Le rythme des opérations de fabrication et d'intégration est réglé par les contraintes du site. Un cahier de pose fait la synthèse entre le message, le support et sa localisation. Proximité, coordination et anticipation participent à la direction du contrôle qualitatif d'exécution.

7) Réception des ouvrages :

Après les étapes de réception, le projet est répertorié, classé, archivé par l'entreprise et contient tous les éléments nécessaires à la maintenance. Une charte graphique-mode d'emploi est remise pour garantir la pérennité graphique du système signalétique.

LE RÔLE DE CHACUN ET LES MOMENTS ESSENTIELS

+++++

Chaque graphiste adopte une attitude différente par rapport aux projets de signalétique. Certains font œuvre, d'autres font corps avec le contexte : chacune de ces deux postures est le résultat d'un dialogue avec le commanditaire et l'architecte. Ce qui compte, c'est l'attention portée aux futurs usagers, aux lecteurs, et à ceux qui, quotidiennement, dédient leurs journées au bon fonctionnement de ces lieux publics qui accueillent les visiteurs. C'est cette attention qui donne leur qualité aux projets. La signalétique doit orienter, diriger, identifier, mais aussi informer et expliquer,

pour une meilleure lecture de l'espace. Une fois l'espace appréhendé, le visiteur assidu ne « voit » plus la signalétique et l'oublie.

Voici quelques « moments » essentiels repérés et confrontés à la réalité de notre pratique de graphistes, spécialistes des signes dans l'espace, et fruits de nos années d'expériences avec les commanditaires.

LE TRAVAIL « ENSEMBLE » DU DÉBUT À LA FIN

La réussite d'un projet passe par la compréhension de la demande et des besoins des bibliothécaires. Pour cela, il est nécessaire que, dès le début du projet, un groupe de travail « signalétique » soit constitué de personnes impliquées dans le projet architectural, mais aussi d'utilisateurs, de ceux qui en assureront la maintenance et du responsable des finances. Le groupe de travail devra statuer sur les options générales comme sur les détails que comportent très souvent les projets de signalétique. De plus, il est important que les 4 à 5 membres de ce groupe soient présents jusqu'à la fin des travaux, pour la mémoire du projet et la signature des « bons à tirer » avant exécution.

Notre expérience révèle que bien accueillir tous les publics relève d'une volonté affirmée de la part de la maîtrise d'ouvrage relayée par la maîtrise d'œuvre, accompagnée de moyens à la hauteur de cette ambition.

LE CAHIER DES CHARGES DU COMMANDITAIRE

La mission signalétique résulte soit d'un appel d'offres lancé par le bureau des bibliothèques, soit de la demande, faite à l'architecte par le maître d'ouvrage, d'intégrer un graphiste dans son équipe.

Les inévitables cahiers des clauses techniques particulières (CCTP), cahiers des clauses administratives générales (CCAG), acte d'engagement, règlement de la consultation, etc., préparés par les services administratifs doivent faire en sorte que le « cahier des charges » soit émis par les utilisateurs de la bibliothèque, ceux-là mêmes qui vont faire partie du groupe de travail « signalétique ». Ce cahier des charges doit être spécifique au bâtiment et aux problématiques inhérentes à celui-ci. Il permettra d'énoncer les priorités et les attentes du maître d'ouvrage : il ne peut donc pas

résulter du copier-coller d'un appel d'offres existant. Il peut s'en inspirer, mais en aucun cas le copier !

Pour comprendre le projet, le graphiste et son équipe, dont c'est le savoir-faire, font une relecture du cahier des charges, posent des questions et, après un dialogue et une écoute attentive, le reformulent.

L'ÉQUIPE DE MAÎTRISE D'ŒUVRE SIGNALÉTIQUE

Elle se compose de graphistes, d'un designer et d'un bureau d'étude signalétique. Leurs compétences peuvent être regroupées dans une seule structure ; ils peuvent aussi se coopter pour répondre à un appel d'offres. Par exemple, pour la bibliothèque de Strasbourg, en cours de construction, nous⁵ avons travaillé avec un bureau d'étude signalétique pour la programmation, le suivi technique et son savoir-faire pour la loi Handicap⁶ et avec les designers chargés du mobilier et des supports chez les architectes.

Pour le centre hospitalier Saint-Joseph Saint-Luc à Lyon, nous avons associé un designer à la mise au point des supports, à la programmation et au suivi technique. En amont, c'était avec l'architecte des espaces intérieurs que nous avons harmonisé les couleurs et les matériaux.

Le travail est achevé et peaufiné à terme, avec le fabricant.

LE DIALOGUE ENTRE LES ARCHITECTES ET LES GRAPHISTES

Le dialogue entre le graphiste et l'architecte porte non seulement sur le développement et le choix des supports (qui peuvent être les murs, les sols, les plafonds ou les structures), mais aussi sur les ambiances, les matériaux, les couleurs, la lumière, qui influent sur les circulations, les seuils, les moments de croisements, etc.

La mise en commun des savoir-faire et des responsabilités permet de résoudre les étapes critiques, pour aboutir conjointement à une meilleure lecture de l'espace et de l'adresse des lieux. Si chacun le fait de son côté,

5. L'agence LM communiquer < <http://lmcommuniquer.com/> >.

6. La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite loi handicap, définit notamment les modalités d'accessibilité pour les établissements recevant du public.

un chevauchement superflu en résulte. En particulier, pour la prise en compte de la loi Handicap du 11 février 2005, dont les dispositions sont devenues obligatoires dans la programmation des équipements publics.

LES MOMENTS TECHNIQUES ESSENTIELS

La gestion de l'évolution des informations

Un système d'information signalétique* induit une relation étroite entre un espace donné, son usage à un moment déterminé et un support précis. Tout mouvement dans un site répond à des scénarios de circulation et à des « événements » d'information qu'il s'agit de définir précisément à chaque phase. L'enchaînement de parcours inscrit des points singuliers de contenu dans l'espace ; toutes modifications de ces contenus provoquent un « effet domino » des signes sur tout ou partie du support. La maîtrise de ces mouvements requiert une approche systémique du projet ; chaque interaction devant être mise en corrélation avec l'ensemble des données. Cette gestion s'appuie sur la production d'un document intitulé « carnet des contenus » faisant l'inventaire exhaustif des supports.

La modularité

La modification des informations doit répondre aux usages spécifiques des lieux. Une hiérarchie entre les différents types d'information établira les « degrés de mobilité », du pérenne au temporaire. Cette hiérarchie aura une influence directe sur la nature du support et sur son mode de marquage et de fonctionnement.

La maintenance

Enfin, la maintenance et l'entretien sont déterminants : un choix sera fait, avec le groupe de travail, pour définir les outils de gestion permettant à la bibliothèque d'assurer de façon autonome le suivi et la maintenance du système signalétique.

L'échelle 1

Une fois les murs construits, pour passer l'épreuve de la réalité, des maquettes papier à échelle 1 de chaque objet signalétique sont apposées pour validation par la maîtrise d'ouvrage et pour que les utilisateurs soient parties prenantes du processus.

Les prototypes

Il est indispensable de faire fabriquer des prototypes avant de passer à la phase DCE. Ceux-ci seront payés directement par le commanditaire à un fabricant. Une fois validés et amendés, ils feront partie du DCE.

Les délais

Un long délai peut s'écouler du début du projet à la pose de la signalétique dans un bâtiment neuf. Il faut donc attendre le moment opportun pour lancer l'appel d'offres auprès des entreprises fabricantes, afin de ne pas « épuiser » l'ensemble des intervenants impliqués dans le projet.

UNE EXIGENCE À TOUT MOMENT

+++++

LA VISION DU VISITEUR

La première rencontre avec les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre, et la découverte du site, nous permet de rédiger un cahier préalable à l'avant-projet sommaire signalétique. Il rassemble les questions à même d'aider à prendre les décisions qui structureront le projet par la suite. Car les architectes travaillent avec des codes qui leur sont propres. Ainsi, par exemple, leurs plans sont dessinés avec le nord en haut de la feuille : pour notre part, nous proposons d'appréhender l'espace dans le sens des flux et du contexte. Il nous arrive donc de retourner les plans d'architectes pour dessiner le projet signalétique et de redessiner les plans à l'usage des visiteurs.

À TOUS LES ÉTAGES

De préférence aux appellations « plateau », « niveau » ou « R+ »... nous conseillons de nommer le niveau zéro « rez-de-chaussée » puis les étages 1, 2, 3, 4, par leur numéro, et de demander au fabricant de l'ascenseur de respecter scrupuleusement la même numérotation (ce qui semble aller de soi mais n'est pas toujours le cas). De même, la numérotation des salles pourra changer au fil du projet, le graphiste en trouvant le sens logique (quitte à ce que les pompiers conservent leur propre numérotation). En dialogue avec les bibliothécaires, le nom des salles, de l'auditorium, des salles dites « de travail », peut aussi être modifié pour une meilleure identification. Ainsi, aux chiffres de la signalétique Dewey, nous préférons l'écriture en toutes lettres des disciplines, précédée par les chiffres dans un caractère plus petit.

POUR LA MÉMOIRE DU PROJET

« Charte graphique », « manuel d'identité visuelle », « mode d'emploi », « cahier des normes », « livre de normes »... les termes sont souvent pris les uns pour les autres. Une charte graphique désigne des règles créées *a priori*. Chez LM communiquer, nous concevons l'identité visuelle autrement ; elle inclut l'ensemble des signes conçus pour une institution : la signature, les couleurs, les caractères typographiques, mais aussi les supports, le papier choisi, le ton rédactionnel, etc. Et leurs applications doivent être mises à l'épreuve sur le terrain. Cela permet de façonner des outils graphiques, de les valider pour répondre ainsi aux attentes et aux besoins, et, de ce fait, qu'ils soient adoptés par tous. Une fois ce processus terminé, les applications et la rédaction qui les accompagnent sont rassemblées *a posteriori* dans un objet dénommé « mode d'emploi » ou « cahier des normes » de l'identité visuelle, qui peut être mis en ligne ou imprimé.

SIGNALÉTIQUE ET IDENTITÉ

La signalétique est l'un des éléments de l'identité de l'institution. Nous pensons que les signes émis sont la preuve de l'attention que l'institution porte aux visiteurs : ces signes doivent être en adéquation avec la

qualité de l'environnement de travail et de l'offre de la bibliothèque. Tous les éléments de la signalétique – choix des mots, typographie, couleurs – doivent aider au cheminement, au confort de lecture, à la découverte et participent à l'identité de l'institution.

Au-delà des réponses fonctionnelles, nous nous attachons à créer, pour chaque projet, une identité et une image propre au site étudié.

Il arrive que la signalétique soit développée alors que l'identité ou le « logo » préexistant. C'est un handicap, car l'adéquation des signes, dans leur ensemble, facilite la visibilité et la lisibilité de l'institution. L'enseigne, la fiche de lecture, la carte de visite, le site Internet et les autres instruments de recherche de données, comme la façon de s'adresser aux visiteurs sont autant de signes qui portent l'image de l'institution. Pour qu'elle soit cohérente, tous ces médias doivent s'inscrire dans un même système identitaire.

UN SUIVI DANS LA DURÉE

Nombre d'institutions font concevoir, en leur sein, des documents, pour répondre à des besoins urgents avec rapidité. Aussi, faut-il former les équipes internes à un usage optimal du mode d'emploi. Il est également nécessaire qu'un suivi, par le graphiste concepteur, soit effectué au fil des années, pour adapter le quotidien à de nouveaux usages. Car c'est dans la durée que se construisent une image et une identité. Du plus petit média au plus grand. Et ainsi une qualité visuelle peut-elle s'installer en adéquation avec le cadre bâti.

SIGNALÉTIQUE :

ENCADRÉ 2 QUELQUES EXEMPLES DE LM COMMUNIQUER

Chez LM communiquer, nous avons choisi de nous occuper des citoyens-citoyens, de la ville, de ses espaces bâtis. Nous sommes proches de l'architecture depuis le début de notre pratique de graphistes, ce qui nous a menés à enseigner à l'école Camondo puis à l'École nationale supérieure d'architecture de la ville

et des territoires à Marne-la-Vallée, et à travailler régulièrement avec des urbanistes et des architectes sur des projets de signalétique de bibliothèques, d'hôpitaux, d'écoles, etc.

Nos signalétiques ne font pas « œuvre », elles accompagnent les personnes et le projet architectural. Elles sont le résultat

d'un travail mené en dialogue constant avec l'architecte et le commanditaire.

Des bibliothèques

À la médiathèque Jean-Pierre Melville et la bibliothèque Marguerite Durand en 1991, à Paris, conçue par Daniel et Patrick Rubin (Canal atelier d'architecture), les objets signalétiques sont portés par le mobilier. Toute la signalétique est en noir et blanc, car la couleur est apportée par les livres, le rouge des murs et le vert des sols et du mobilier. Le mot « médiathèque » était nouveau à l'époque. Pour le faire comprendre une affiche, sous la forme d'un livre ouvert, disait : « presse, livre, musique, image ».

La Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg renaît en 2014 avec une nouvelle signalétique et une nouvelle identité. Très étroite, notre collaboration avec l'architecte et la maîtrise d'ouvrage a débuté en 2009 et se poursuit toujours. La signalétique y est la plus proche possible des murs, et les architectes se sont emparés de notre trame, sur laquelle s'appuient toutes les informations, pour en faire la structure du garde-corps à chaque étage.

Des hôpitaux

Dans les hôpitaux, l'approche est peu différente techniquement et, dans ce milieu anxieux, une attention supplémentaire est portée aux personnes. Au centre hospitalier Saint-Joseph Saint-Luc à Lyon,

aux murs très blancs, les espaces d'accueil, de consultations et d'attente des publics ont été scénographiés par Patrick Rubin. Très contextuelle, la signalétique lui répond et s'appuie sur la modénature⁷ des murs, comme sur une portée qui reçoit tous les signes.

Une école d'architecture

À Marne-la-Vallée, dans un immeuble de bureaux, une signalétique éphémère accueille les étudiants de l'école d'architecture pendant un an, avant qu'ils intègrent le nouveau bâtiment de leur école en cours d'achèvement ! Pour pouvoir restituer le bâtiment dans son état initial, un fil rouge en adhésif repositionnable englobe les signes existants dans l'immeuble de bureaux et les conduit dans leur école temporaire. L'appropriation des lieux par les étudiants a été immédiate. L'adhésif a été repositionné dans des configurations inespérées et créatives !

Une ville en Suisse,

À Yverdon-les-Bains, nous avons fait disparaître les signes : la structure même de la ville nous a conduits à organiser les cheminements et à révéler son histoire aux habitants et aux visiteurs.

7. Modénature : proportions et dispositions des moulures et membres d'architectures caractérisant une façade (extérieure ou intérieure). Ici un profil en creux sur la longueur des murs et tous les 56 cm du sol au plafond.