

L'importance de la signalétique

- La signalétique diffère de la communication dans le sens où elle est permanente, alors que la communication est éphémère pour un évènement précis.
- La signalétique nous permet de faire de la médiation indirecte, de rendre nos usagers autonomes, nos bibliothèques accessibles et faciles à utiliser.

C'est donc un travail de réflexion important dans notre mission de facilitateur.

Il existe deux sortes de signalétique en bibliothèque : la signalétique fonctionnelle et la signalétique liée aux documents. Pour que les espaces soient conviviaux il faut réfléchir de façon à harmoniser les deux.

Les règles de réalisation de la signalétique

Règles de rédaction :

Simple, dépouillée, efficace, synthétique, intelligible

Règles techniques :

• Visible :

Veiller à ce qu'elle ne soit pas cachée derrière des meubles ou des éléments architecturaux.

Tenir compte de l'orientation de la lumière dans la bibliothèque (éviter les panneaux à contre-jour).

• Durable :

Prévoir des supports dans des matériaux résistants.

• Flexible :

La signalétique doit être modulable pour pouvoir s'adapter aux évolutions de la bibliothèque.

• Lisible :

Privilégier les polices linéales qui sont les plus claires (arial, verdana...) et un contraste fort qui favorise la lisibilité.

Prendre garde à la taille et à la distance. Le panneau doit être placé dans le champ visuel. Il doit être d'une taille suffisante pour être repéré à la distance souhaitée, et doit être là où l'on s'attend à le trouver.

Prendre en compte que le regard tend naturellement à s'orienter vers la droite quand on entre dans un espace.

• Uniforme, cohérente et continue :

Elle doit être un des éléments importants de la ligne graphique de la bibliothèque et doit la respecter.

Les couleurs sont souvent utilisées comme fil conducteur.



Médiathèque de Lodève (Hérault)

! Les codes couleur :

- Le rouge (qui arrête l'oeil et le geste, et met en garde) est surtout utilisé pour les interdictions formelles d'accès ou pour assurer la sécurité : il n'autorise aucun détournement du règlement.
- Le jaune (souvent utilisé en fond d'affichage) est surtout destiné à faire ressortir le message : il signale l'information à ne pas rater.
- Le noir (institutionnel et distant) est moins chargé en affects, et permet de transmettre des informations courantes. Pour la même visibilité, un panneau noir devra être bien plus grand qu'un panneau jaune.

La signalétique fonctionnelle

Signalétique extérieure

- Affichage des horaires et jours d'ouverture sur le bâtiment (de façon large et en couleurs contrastées en respect des normes handicap).
- Indiquer la présence et le lieu de la « boîte de retour ».
- Dans la ville, veiller à ce que la bibliothèque soit bien indiquée par les diverses entrées de la commune.
- À proximité immédiate des lieux, veiller à ce que le stationnement et l'entrée du bâtiment soient clairement indiqués (idem pour les entrées de fournisseurs).



Bibliothèque d'Agel (Hérault)

Signalétique intérieure

- **Signalétique obligatoire :**

Ensemble des éléments concernant les voies d'évacuation, les sorties de secours, les panneaux électriques, les réglementations légales...

- **Signalétique technique :**

Gestion des besoins des usagers : vestiaires, consignes, sorties de secours, défibrillateurs et extincteurs, zones spécifiques (« inscriptions », « prêt / retour »), salles spécifiques (auditorium, heure du conte, salle de travail).

- **Signalétique d'injonction :**

Ce sont des interdictions de circulation et d'accès, empruntant bien souvent leur signalétique au code de la route (le sens interdit, le cercle barré, la ligne continue ou pointillée...).

Circulations imposées par rapport aux portiques antivol, accès réservé au personnel (bureaux, locaux techniques).

- **Signalétique d'interdiction de comportement :**

C'est à l'entrée des lieux que l'on indique les interdictions, ce qui est un peu contradictoire avec la notion d'accueil et de bienvenue.

Il faut donc faire simple et souvent quelques pictogrammes suffisent (animaux interdits, téléphones). Ils évitent aussi d'avoir à faire trop de discipline et confortent le personnel en cas de besoin de rappel à l'ordre.

Dans tous les cas ces interdictions doivent figurer dans le règlement, sinon elles sont contestables. Les interdictions de comportement (boire, manger, parler, téléphoner...) suivent l'évolution des pratiques et des services. L'interdiction de vapoter devra par exemple être spécifiée désormais.

💡 **Tout ceci n'empêche pas d'ajouter de l'humour dans la signalétique pour faire mieux passer les interdictions.**



Si nous voyons de la fumée, nous supposons que vous êtes en feu et prendrons les mesures appropriées.

• Signalétique directionnelle :

Ensemble des éléments apportant des repères permettant de se diriger dans l'espace. Il faut opérer un choix parmi toutes les informations à transmettre en fonction du public visé, des usages promus ou les plus fréquemment observés.

1. L'orientation et la direction sont logiquement pensées à partir de la zone d'entrée.
2. Totem avec fléchage, panneau avec rappel des espaces par étage dans les ascenseurs, kakemonos identifiant chaque zone, tout dépend de la taille de l'établissement. L'important est de donner les grandes orientations qui permettent au public de se familiariser et de s'approprier l'espace.



Médiathèque Alpa d'Angoulême (Charente)

3. Plan des espaces :

Une représentation spatiale de répartition des sections permet à l'utilisateur d'acquérir une certaine autonomie et d'éviter la surcharge à la banque d'accueil.

Les couleurs sont des repères très utiles pour l'orientation dans l'espace. Il faut tenir compte du point de départ, du sens de lecture, de sa représentation dans l'espace, des services et collections que l'on souhaite signaler.

4. Entrée des espaces :

- Indiquer clairement dans quel espace on pénètre et éventuellement quels en sont les usages permis (plutôt qu'interdits) comme « salle de travail de groupe chuchotements acceptés ».
- Indiquer aussi le public visé. « Bébés lecteurs » pourra dissuader une personne âgée de venir lire en silence et vous évitera de l'entendre râler à cause du bruit.
- Rappeler les autres services de la médiathèque

Pour aller plus loin :

Article « *La signalétique en bibliothèque* », Marielle de Miribel, Bulletin des bibliothèques de France n° 4, 1998

La signalétique en bibliothèque : fonctions et niveaux d'approche, Isabelle Rouquet

<https://docplayer.fr/21137063-La-signalétique-en-bibliothèque-fonctions-et-niveaux-d-approche.html>

Base de pictogrammes inclusifs à télécharger librement, Livre et lecture en Bretagne

<https://www.livrelecturebretagne.fr/publics-eloignes/lecture-et-handicaps/accessibilite-et-pictogrammes>

Designers de signalétique murale pour bibliothèque

<https://www.osmoze.fr/portfolio/mediatheque-barr/>

<https://a4designers.com/projets/origami/>

La signalétique liée aux collections (= classement des collections)

Les principes à respecter

- **Principe n° 1 :**

Il n'existe pas de classement parfait, tout classement est le résultat d'un choix qui génère des effets positifs et des effets négatifs. L'objectif du professionnel sera donc d'opérer le choix qui générera le plus d'effets positifs.

- **Principe n° 2 :**

Le bibliothécaire s'efforcera de mettre en place toute procédure susceptible de compenser autant que possible les effets négatifs du choix opéré.

- **Principe n° 3 :**

Deux (ou plus) documents qui partagent une caractéristique commune essentielle doivent être classés au même endroit (principe de rassemblement).

- **Principe n° 4 :**

On s'efforcera au maximum de disposer côte à côte deux types de « caractéristiques essentielles » qui ont un élément important en partage (principe de contiguïté).

- **Principe n° 5 :**

C'est le classement souhaité qui détermine la cote d'un document. Pour chaque document, s'interroger sur la place la meilleure (ou la moins mauvaise) qu'il doit occuper, in fine, dans la médiathèque. Le choix d'une cote est la réponse à cette question.

- **Principe n° 6 :**

Le classement d'un document doit strictement coïncider avec la lecture de sa cote du début à la fin. Ce qui nous amène au principe suivant :

- **Principe n° 7 :**

Une cote ne devrait pas pouvoir correspondre à deux (ou plus) emplacements différents dans un établissement. La lecture d'une cote devrait autant que possible déterminer directement l'endroit où le document est classé, sans ambiguïté.

- **Principe n° 8 :**

Aucune cote ne doit être considérée comme définitive, puisque la cotation dépend d'un choix de classement (principe n° 5), et que ce choix peut changer, pour n'importe quelle bonne raison.

- **Principe n° 9 :**

La signalétique n'est pas un accessoire optionnel, mais un élément essentiel dans la mise à la disposition des documents en libre-accès aux usagers des bibliothèques ; elle est indissociable du classement de ces documents. Il est nécessaire de baliser les collections par le moyen d'une signalétique dite « en clair », directement compréhensible par la majorité des usagers potentiels.

Notre jargon professionnel doit donc en être exclu ou au moins relégué à une place secondaire.

Mise en œuvre

Il convient en premier lieu d'établir l'organigramme général du classement. On peut ainsi mettre en évidence l'arborescence du classement des documents, qui pourra comporter, selon la taille de l'établissement, entre deux et cinq niveaux : secteurs (ou pôles, départements, section...) sous-secteurs, classes (dans le cas des classifications), sous-classes, meubles, tablettes, et jusqu'au document lui-même, éventuellement.

Dès le hall d'accueil, les différents secteurs (de plus haut niveau) doivent être mentionnés pour que l'utilisateur sache dans quelle direction il devra se diriger pour parvenir à l'un de ces secteurs.

Attention aux noms ou logotypes originaux qui peuvent nous paraître évidents, mais n'avoir aucun sens pour le plus grand nombre. Il suffit d'appeler un chat un chat, et donc utiliser un mot ou un groupe de mots bien choisis plutôt qu'un logo mal choisi, pour avoir le résultat le moins mauvais possible.

Mise en œuvre (suite)

L'association d'une couleur à un secteur est souvent plus facile et plus payante. Bien entendu, plus il y aura de secteurs, plus il faudra de couleurs différentes, ce qui peut aussi poser des problèmes. Mais on peut décliner les couleurs en nuances diverses, et appliquer plusieurs verts, par exemple à plusieurs secteurs qui peuvent avoir des points communs.



Exemple de signalétique soumise à la médiathèque de Caen (Calavdos) par Lousie Marnal

Toujours au plus haut niveau, on peut avoir des plans des locaux, sur lesquels sont notés les secteurs.

- Lorsque les locaux se déploient sur plusieurs étages, ces plans peuvent être présentés en « perspective cavalière », qui permet de repérer quel secteur est au-dessus de quel autre.
- Un autre élément de la signalétique doit indiquer clairement que l'on est arrivé dans le secteur recherché, par la présence (par exemple) d'une bannière suspendue au plafond ou accrochée au mur. Le code couleur, s'il existe, doit être évidemment présent.
- D'autres solutions peuvent être utilisées (marquage au sol, par exemple) mais en tout cas, tous les secteurs devront être identifiés de la même façon. Cette signalétique sera sans doute plus opérante si elle est appliquée sur un élément structurel du bâtiment, permettant de désigner une zone.

Plus l'établissement est grand, plus ce principe sera important.

- À l'intérieur de chaque secteur, les sous-secteurs doivent être également repérés par des termes « en clair ». Ils peuvent correspondre peu ou prou à des ensembles de meubles, et être mentionnés sur les « têtes de gondoles », les « joues » de ces meubles. Contrairement à la signalétique du secteur, celle-ci s'applique donc plus directement à du mobilier.
- À l'intérieur de chaque sous-secteur, on peut encore trouver deux niveaux de signalétique : celle qui s'applique à l'étagère (la tablette) ou le bac, sous la forme d'une étiquette collée sur le rebord de la tablette ou sur le devant du bac, et une signalétique mobile, sous forme d'un intercalaire.
- Au niveau du document lui-même, des éléments de signalétique peuvent être utilisés, notamment pour donner des indications de contenu. Si l'on a choisi de classer tous les romans par ordre alphabétique d'auteurs et anonymes, sans tenir compte du genre ou du thème, il est toujours possible d'ajouter un logo qui précisera justement genre ou le thème : un pistolet pour les romans policiers par exemple.

On peut imaginer aussi mettre à la disposition du public un catalogue et/ou un index alphabétique Dewey, soit complet, soit partiel en relation avec les sujets classés dans le meuble proche.

! « Est-ce que trop de signalétique ne tue pas la signalétique ? »

Si les usagers ont l'impression d'avoir affaire à un fouillis incompréhensible, sans cohérence générale perceptible, sans continuité ni homogénéité, alors la réponse est bien sûr oui.

Si on arrive à une mise en forme homogène, avec une hiérarchie perceptible qui corresponde à une logique de classement, alors la réponse est plutôt non, du moins au dernier niveau, celui du mobilier et des documents.

- Au moment de la conception de la signalétique, il faut garder à l'esprit que l'esthétique doit renforcer, magnifier la fonctionnalité des dispositifs pensés pour aider efficacement les usagers.
- Il faut respecter une ligne graphique et une cohérence à tous les niveaux. Et à chaque fois que ce sera possible, il faut travailler en collaboration étroite avec un professionnel de la signalétique.