



Signalétique

La signalétique joue un rôle fondamental dans la diffusion de l'information au sein des entreprises touristiques. C'est un élément crucial permettant à chacun, qu'il soit en situation de handicap ou non, d'accéder facilement aux renseignements recherchés. L'enjeu principal est de fournir une information accessible, claire et facilement compréhensible pour tous. Une signalétique efficace contribue à optimiser les déplacements, à faciliter l'accès aux services, à favoriser la participation de tous et à renforcer la sécurité des visiteurs.

L'uniformité et la cohérence sont des piliers d'une signalétique efficace. En effet, pour optimiser la visibilité et la compréhension de la signalisation, qu'elle soit traditionnelle ou électronique, celle-ci devrait être positionnée de manière homogène sur l'ensemble du site, aux points stratégiques d'entrée et de sortie des voies d'accès. De plus, il est vivement recommandé de rendre ces informations accessibles aux acteurs locaux, en particulier les bureaux d'information touristique, afin qu'ils puissent les relayer facilement. Voir la fiche « [communication et promotion](#) » pour en apprendre davantage sur le sujet.



Police et tailles d'écriture

Pour être facilement lisible pour tous, il convient de se conformer à plusieurs critères:

- Utiliser une police uniforme sans empattement (par exemple, Arial ou Verdana qui sont également disponibles sur la majorité des appareils) et des chiffres arabes.
- Éviter la multiplication des couleurs.
- Préférer des tailles de police différentes pour différents niveaux d'information.
- Regrouper les informations, par thème ou par étage par exemple, pour éviter de surcharger un seul panneau.
- Éviter les caractères en gras, italique ou souligné. Ceux-ci doivent être utilisés dans certaines situations précises: le gras pour des mots importants uniquement, l'italique pour du texte dans une langue étrangère, le soulignement pour les liens hypertextes.
- Adapter la taille des écritures selon la distance à laquelle la clientèle est susceptible de les lire.
- Transcrire le texte en « Facile À Lire et à Comprendre (FALC) » en utilisant une syntaxe simple, des phrases courtes comprenant une seule information par phrase et ne pas justifier le texte.
- Combiner signalisation visuelle et tactile (transcription en braille, embossements, plans ou maquettes en trois dimensions, etc.).

Hauteur minimale des caractères, mm	Distance de lecture maximale, mm
25	750
50	1500
75	2250
100	3000

Rapport de grandeur des écritures selon la distance de lecture	
Hauteur minimale des caractères, mm	Distance de lecture maximale, mm
25	750
50	1500
75	2250
100	3000
150	4500
200	6000
250	7500
300	9000

Source: Guide CSA, mars 2019, section 4.5 Signalisation.

Contrastes des couleurs

Les couleurs offrent une alternative efficace à la surcharge d'information, facilitant la compréhension. Cependant, il est crucial de ne pas négliger les explications écrites, notamment pour accommoder les personnes qui perçoivent difficilement les couleurs.

Ainsi, il est recommandé d'utiliser de 2 à 3 couleurs, choisies selon leurs contrastes (niveau AAA minimum, voir la norme [sur ce site Internet](#)). La couleur d'écriture doit être contrastante avec son arrière-plan (au moins 70 %), le noir sur le blanc étant toujours la combinaison à privilégier. Différents sites Internet proposent un outil pour évaluer le niveau de contraste entre des couleurs.

Par exemple, en ce qui concerne l'application, une couleur peut être choisie pour tracer au sol le parcours sans obstacle ou encore pour signaler la disponibilité des toilettes à l'aide d'avertisseurs lumineux.

Les couleurs jouent un rôle crucial dans l'ambiance d'une pièce et le bien-être psychologique, en particulier pour les personnes sensibles aux stimuli environnementaux. Le vert, le violet et le bleu sont généralement considérés comme des teintes apaisantes, favorisant la détente et le calme et elles peuvent participer à créer des espaces plus accueillants. À l'inverse, certaines couleurs vives comme le rouge peuvent créer du stress, de l'anxiété ou même déclencher des réactions émotionnelles intenses chez certains individus. Il convient donc de choisir une palette de couleur adaptée en privilégiant les teintes douces et en limitant les couleurs plus stimulantes.

Vous pouvez trouver un tableau explicatif des contrastes de couleur en [consultant ce site](#).

Pictogrammes, illustrations et photos

L'utilisation d'éléments visuels tels que les pictogrammes, images et photos est vivement recommandée pour alléger le texte et diversifier les moyens d'accès à l'information. Ces éléments doivent cependant être employés de manière uniforme. Les pictogrammes figuratifs ou schématiques sont à privilégier par rapport aux abstraits, car ils réduisent les risques d'interprétations multiples. De plus, il est préférable d'utiliser des pictogrammes universellement reconnus, comme ceux régis par la norme « ISO7001:2023 » pour l'information publique, plutôt que de réinventer des symboles courants.

Pictogrammes, illustrations et photos - suite

Les photos ou illustrations doivent être en lien direct avec le texte, présenter un bon contraste de couleurs, une taille de police adéquate et idéalement, se trouver du même côté de la signalisation. Un fond uniforme et une information centrale sont recommandés. Enfin, chaque élément visuel doit être accompagné d'une légende descriptive, permettant son interprétation par les technologies d'assistance.

Finalement il faut privilégier des formes symétriques et pleines plutôt que des formes arrondies et des contours.

Exemples de pictogrammes reconnus auprès des personnes handicapées



Crédit photo: Canva

Revêtements et éclairages

Le choix des matériaux et de l'éclairage est très important pour assurer le confort visuel des visiteurs. Les revêtements mats sont à privilégier pour les panneaux d'information, car ils réduisent les reflets, et ce à toute heure de la journée. L'éclairage doit être adapté selon les variations naturelles de la luminosité. À l'intérieur, il est recommandé d'opter pour un éclairage diffus, de couleur naturelle et pas trop fort (consultez la ressource [Handinorme](#) pour connaître les recommandations en matière de luminosité). À l'extérieur, il sera plus judicieux de placer les panneaux à l'ombre (par exemple sous des arbres) pour éviter les rayons directs du soleil. Le rétroéclairage des panneaux peut également être une bonne option si le parcours est destiné à être pratiqué le soir ou la nuit.

Les panneaux d'information en plein air

De manière générale on retrouve trois types de panneaux: les panneaux directionnels, les panneaux d'information et ceux d'interprétation.

Les panneaux directionnels

Comme leur nom l'indique, les panneaux directionnels servent à fournir de l'information sur l'emplacement des activités et services d'un établissement, généralement l'accueil, les toilettes, l'ascenseur, le comptoir de caisse, aux aires de repos, etc. Ils doivent être situés à chaque endroit stratégique sur le long du parcours sans obstacle (aux stationnements, aux intersections, aux points de décisions stratégiques, aux changements d'étages et régulièrement le long du parcours. Ils doivent être placés dans des endroits stratégiques, à l'abri des ombres et des reflets lumineux.

Pour une visibilité optimale, les grands panneaux doivent être installés perpendiculairement au sens du déplacement, en saillie, suspendus au plafond ou sur un poteau, suffisamment haut pour qu'il ne soit pas possible de se cogner facilement (recommandé entre 1,98 m et 2,20 m).

En complément pour l'intérieur, des panonceaux avec du braille et du relief doivent être fixés au mur du côté de la poignée de porte ou sur la porte elle-même à une hauteur de 1,5 m. Ces panonceaux permettent aussi aux personnes ayant des troubles de la vision de lire les informations à une distance plus courte et à la hauteur des yeux.



Crédit photo: Aéroport de Montréal, Kéroul



Crédit photo: AQLPH

Les panneaux d'information et d'interprétation

Les panneaux d'information permettent de communiquer toutes sortes d'informations importantes aux visiteurs. Ils peuvent par exemple, présenter les horaires de surveillance des plages, les numéros d'urgence et les règlements en vigueur. Ces panneaux sont également l'endroit idéal pour fournir des détails sur l'accessibilité, permettant ainsi à la clientèle de déterminer par eux-mêmes, s'ils sont en mesure de poursuivre leur chemin.

Les informations d'accessibilité peuvent comprendre:

- la pente du sentier (moyenne et maximum);
- la largeur du sentier;
- le dévers (soit l'inclinaison permettant l'écoulement de la pluie);
- les caractéristiques concernant le revêtement et la surface du sentier;
- la distance entre les zones de repos;
- l'emplacement des toilettes accessibles et autres services;
- toutes les autres informations pertinentes.

L'intégration de cartes en relief sur les panneaux d'information est également encouragée, car elles permettent une compréhension tactile rapide des caractéristiques du sentier, bénéficiant à tous les visiteurs et toutes les visiteuses. L'ajout de dispositifs sonores (directement sur le panneau ou sous forme d'audioguide) peut également constituer une alternative très intéressante pour décrire les aménagements et services du site.

Les panneaux d'interprétation, quant à eux, jouent un rôle éducatif et récréotouristique. Ils décrivent l'environnement, mettant en lumière ce que les personnes participantes peuvent observer et expérimenter. Ces panneaux peuvent présenter, entre autres, des informations sur la faune et la flore locales, la composition géologique de la région, ainsi que des aspects de la culture locale.

Les panneaux d'information et d'interprétation - suite

Le positionnement des panneaux est recommandé en léger retrait des bordures habituelles du sentier, à une distance de 45 à 60 cm de celui-ci, afin de ne pas obstruer le passage, tout en restant facilement accessible. Un pied plein de chaque côté est nécessaire de même qu'un dégagement sous le panneau, à la fois pour être facilement détectable avec une canne blanche et pour permettre à une personne en fauteuil roulant de s'approcher de face pour lire.

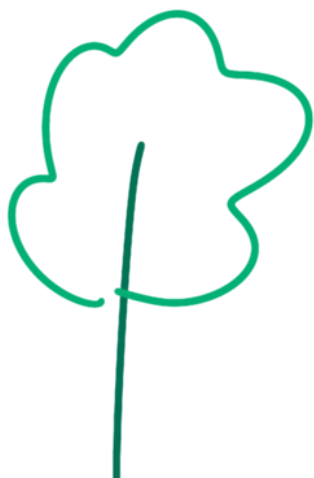
Ces panneaux doivent également être d'une hauteur confortable (entre 86 cm et 1,12 m du sol) et inclinés par rapport à l'horizon afin d'être facilement lisible par tous, en étant debout ou assis. Certains établissements proposent même une inclinaison variable, réglable selon les préférences de chacun.



Crédit photo: Kéroul - Sentier Prélude-à-Forillon sur le site du Centre d'accueil et de découverte au Parc national Forillon.



Crédit photo: Kéroul - Sentier Prélude-à-Forillon sur le site du Centre d'accueil et de découverte au Parc national Forillon.



Pratiques inclusives

- Proposer des outils pédagogiques alternatifs, par exemple en mettant en place des activités, jeux et animations adaptées, encadrées par des guides formés à l'accueil de personnes handicapées.
- Élaborer un guide préparant à la visite et fournissant des renseignements sur la visite et le déroulement de celle-ci. Ces informations peuvent être précieuses, notamment pour les personnes qui pourraient ressentir de l'anxiété lors de situations inconnues et qui pourront ainsi préparer leur visite.
- Tester sa signalétique auprès de personnes avec différents types de handicaps qui seront les mieux placées pour suggérer des améliorations.
- Assurer l'entretien de la signalétique (visibilité, information à jour, intégrité des panneaux, etc.).

Fournisseurs

Entreprise	Type de matériel
<u>Kit Planet</u> (Québec).	Jeux et outils sensoriels.
<u>Tactile Studio</u> (Canada).	Dispositifs sensoriels à toucher, sentir et écouter.
<u>Eon Tile</u> (Canada).	Indicateurs tactiles de direction ou d'orientation.
<u>Urban Access Solutions</u> (Canada).	Indicateurs tactiles de direction ou d'orientation (en anglais).

Pratiques inspirantes

Parc national Forillon - Sentier Prélude-à-Forillon sur le site du Centre d'accueil et de découverte (Gaspésie)

Le parc national Forillon se distingue par un effort notable, en ce qui a trait à la signalisation, notamment sur le sentier Prélude-à-Forillon situé au Centre d'accueil et de découverte. Les visiteurs y découvrent des panneaux inclinés comprenant, en plus de l'écriture, une carte en relief permettant l'exploration tactile et un texte en braille.

Festival Osheaga (Montréal)

Le Festival Osheaga à Montréal se démarque par ses initiatives en matière d'accessibilité. Chaque année, l'événement met en place des aménagements spécifiques pour faciliter la circulation des personnes à mobilité réduite sur le site. Un parcours secondaire est identifié pour éviter les surfaces dangereuses et les mouvements de population. Les éléments accessibles sont clairement identifiés (toilettes, plateformes surélevées, etc.). De plus, les visiteurs peuvent préparer leur venue en amont grâce au plan disponible sur le site Internet, leur permettant d'anticiper leurs besoins et ainsi profiter de leur expérience au festival.



Crédit photos : Kéroutl

Ressources complémentaires

-  [Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes](#), Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis, 2012.
-  [Ressources et références pour la conception d'outils de communication universellement accessibles](#), AlterGo, 2016.
-  [AccessAbility - A Practical Handbook on Accessible Graphic Design](#) (Association of Registered Graphic Designers of Ontario, RGD Ontario, 2nd Edition, 2021.
-  [Pour une signalétique accessible à tous](#), Saint-Étienne Métropole, Ville de Saint-Étienne et l'Établissement public d'aménagement de Saint-Étienne, 2014
-  [Accessible Signage Guidelines](#), Braille Literacy Canada, 2016.
-  [Normes CSA](#), sections 4.5 Signalisation et 4.6 Considérations supplémentaires, CSA B651:18, Groupe CSA, 2019.
-  [L'éclairage pour l'accessibilité des ERP, Etes-vous aux normes ?](#), HandiNorme, 2022.
-  [Réflexion sur l'accessibilité active](#), Sentiers Boréals, 2022.
-  [Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle](#), Section 6 - Signalisation, Institut Nazareth et Louis Braille, Société Logique, 2003.
-  [Guide pratique sur l'accessibilité](#), Ministère de la Culture et de la Communication, 2007.
-  [Guide pratique d'accessibilité universelle, Information et signalisation](#), Ville de Québec, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, 2010.
-  [Mémento pour la mise en accessibilité des plages](#), Pavillon bleu, 2015.

Personnes ayant collaboré:

Rédaction: Catherine Meunier (Kéroul).