

Carnet de conseils pour l'élaboration et l'usage des pictogrammes dans les établissements culturels

Ces conseils ont été élaborés par un groupe de travail réunissant le musée du quai Branly, la Cité des sciences et de l'industrie, le musée du Louvre, la Bibliothèque nationale de France et le Muséum national d'Histoire naturelle. L'Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales (UNAPEI) et l'Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH) ont été ponctuellement consultées.

1. Problématique et objectifs

Dans beaucoup de circonstances, les visiteurs comprennent mieux un mode opératoire ou une information par le biais d'une illustration. La multiplication des sollicitations fait qu'ils lisent de moins en moins l'écrit, ou d'une manière plutôt sélective.

L'utilisation de pictogrammes, soigneusement choisis, ne peut que faciliter la compréhension des messages pour tous les visiteurs. Elle est essentielle pour ceux qui ne comprennent pas immédiatement des textes écrits : étrangers, mauvais lecteurs, personnes présentant un handicap mental, certaines personnes sourdes ou malentendantes, jeunes visiteurs...

Les objectifs du groupe de travail ont été les suivants :

- établir une typologie et préciser les modalités d'utilisation des pictogrammes pouvant intéresser les établissements culturels, tant pour leur signalétique que pour leurs documents d'information et de communication (documents d'aide à la visite, supports multimédia, brochure de saison, etc.) ;
- inciter à la généralisation de l'utilisation des pictogrammes à destination de tous les publics et notamment des personnes handicapées, des visiteurs étrangers, des personnes âgées, des enfants... et sur des supports autres que la signalétique des bâtiments (notamment papier et multimédia).

2. Cadre de l'étude

L'étude a été centrée sur les pictogrammes d'information au public et n'a pas abordé la question des pictogrammes de santé et de sécurité au travail, dont l'usage est encadré par des textes.

Elle s'est appuyée sur les normes existantes (que l'on peut obtenir auprès de l'AFNOR, www.afnor.fr) :

- norme ISO 7001 : symboles destinés à l'information du public :

Il importe de retenir qu'il existe une liste de pictogrammes dont le contenu graphique est normé mais le dessin, lui, ne l'est jamais. « Il y a lieu de souligner qu'en ce qui concerne les pictogrammes, seul le contenu graphique doit être respecté, la manière de représenter ce contenu (cependant selon des règles de présentation unifiées) restant libre, afin de laisser sa souplesse à l'art du concepteur. »

- norme ISO 7239 : élaboration et principes de mise en œuvre des pictogrammes destinés à l'information du public ;
- norme ISO 3864 : couleurs et signaux de sécurité ;
- norme ISO 9186 : méthodes d'essai pour la compréhensibilité estimée et la compréhension du pictogramme destiné au public.

On rappellera que certains pictogrammes « déposés » sont le fruit d'un accord entre les différentes composantes d'une communauté pour représenter de manière unique leur message. On citera par exemple le pictogramme de l'UNAPEI, qui permet de repérer l'accueil et les activités destinées aux personnes en situation de handicap mental.

De manière générale, les recommandations présentées ici, ainsi que les normes de l'Agence française de normalisation (AFNOR), ne garantissent pas qu'un pictogramme élaboré selon ces directives fonctionne. Il importe de toujours mener une réflexion en fonction du contexte d'utilisation.

Qu'est-ce qu'un pictogramme ?

Selon le dictionnaire *Robert*, le pictogramme est un « dessin figuratif stylisé qui fonctionne comme un signe d'une langue écrite et qui ne transcrit pas la langue orale ». Il permet selon Adrian Frutiger ², typographe, une « information condensée ». Selon Michel Levin ³, chercheur au CNRS, la « première caractéristique de cette écriture est son caractère fonctionnel ».

Le pictogramme représente une image générique. L'UNAPEI le définit comme un symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité ⁴. Pour l'AFNOR, le pictogramme est « un symbole graphique conçu pour fournir une information au grand public et dont la compréhension ne dépend pas, normalement, des connaissances relevant de spécialistes ou de professionnels ».

3. Typologie

Les pictogrammes évoqués ici sont monochromes et parfois bicolores. Chaque catégorie est illustrée d'exemples existants, dont les sources sont précisées entre parenthèses.

3.1 Les catégories de pictogrammes

Les pictogrammes figuratifs représentent exactement la situation à propos de laquelle on souhaite communiquer ⁵. Ils ne laissent aucune équivoque quant à leur sens, quelles que soient la langue ou les habitudes de l'observateur, et n'impliquent **aucun apprentissage** ⁶.

Interdiction de fumer (BnF ⁷)
Escalier (CSI ⁸)

Les pictogrammes schématiques représentent une situation donnée mais de manière simplifiée ⁹. Les pictogrammes ne sont pas identifiables au premier coup d'œil et exigent un certain **effort de réflexion** ¹⁰.

Sortie (CSI)
Point de rencontre (CSI)

Les pictogrammes abstraits ne rappellent pas une situation donnée. Ils ne dérivent ni d'images ni de schémas mais de signes abstraits qui **doivent être appris** ¹¹.

Passage interdit (BnF)
Danger électrique (BnF)

3.2 Les domaines d'application

La sécurité du public

Sortie de secours (INRS¹²)
Extincteur (INRS)

Le repérage dans l'espace, identification de lieu/information

Métro (CSI)
Toilettes (CSI)

Le cheminement

Remarque : il ne doit pas exister de rupture visuelle dans le parcours des pictogrammes, qui doit accompagner le visiteur pas à pas.

Ascenseur (BnF)
Flèche de direction (BnF)

L'expression de consignes simples, mode d'emploi

Ne pas utiliser de flash (CSI)
Tenir la rampe (CSI)
Mettre (UNAPEI)

L'aide à la compréhension du contenu, d'une activité, d'un lieu

Jeux de piste (CSI)
Atelier informatique (UNAPEI)

L'aide à l'identification du public auquel une activité, un service... est destiné

>Les familles

Animation pour les 3 à 6 ans et les 6 à 12 ans (CSI)

>Les personnes handicapées

*Les différents pictogrammes de représentation des handicaps (signalisation des activités, espaces... accessibles **ou** réservés à ces personnes).*

Personne handicapée moteur

Personne malentendante

Personne malvoyante ou aveugle

Personne en situation de handicap mental

Les pictogrammes rattachés à un handicap

Information pour les personnes malentendantes (GAB¹³)

Caisse/comptoir accessible aux personnes handicapées moteur (GAB)

Accessible pour personnes handicapées moteurs avec aide (GAB)

Ascenseur accessible aux personnes handicapées moteurs (BrF)

Terrasse accessible aux personnes handicapées moteurs (GAB)

>Les langues

Des pictogrammes peuvent désigner les langues dans lesquelles certaines activités sont proposées. Les icônes ayant l'aspect de drapeaux nationaux sont les plus couramment employées.

Langue des signes

3.2 La localisation

Les pictogrammes peuvent être spatialisés (CSI) ou représentés sur tous supports écrits, papier ou multimédia ¹⁴ (programmes, plans, site Internet, mode d'emploi...).

4. Principales difficultés rencontrées dans l'élaboration du pictogramme ¹⁵

Il n'existe pas de pictogramme standardisé. Il existe des normes de contenu pour certains pictogrammes mais une grande liberté graphique est laissée aux établissements. Pour élaborer un pictogramme satisfaisant, il est donc important de garder à l'esprit les remarques qui suivent.

La compréhension du pictogramme peut être limitée si l'image est polysémique. Le symbole du téléphone, par exemple, est utilisé par l'institution pour signifier qu'un rendez-vous doit être pris et non pour indiquer la localisation d'un téléphone, signification la plus usuelle.

Le cas du téléphone (Système d'icônes cartographiques verts)

On ne peut tout représenter dans un pictogramme. En particulier, l'utilisation de pictogrammes abstraits pour représenter un concept est peu efficace dans le cadre d'une information destinée à un public non averti, car il faut nécessairement apprendre ces significations.

Cueillettes et aire de pêche (Système d'icônes cartographiques verts)

Pistes cyclables partagées (Système d'icônes cartographiques verts)

Certains pictogrammes semblent avoir une signification internationale. Cependant, le langage des pictogrammes ne semble pas universel. Le pictogramme des toilettes représentant une femme en jupe et un homme en pantalon n'est pas également pertinent dans toutes les cultures ¹⁶.

Sortie (CSI)

Entrée (gare chinoise)

Il est nécessaire d'utiliser avec précautions les éléments complémentaires facilitant la compréhension du pictogramme.

La couleur, par exemple, n'est pas toujours suffisante. Le panneau chinois **ci-dessous** a un fond rouge, ce qui suppose l'interdiction, toutefois les pictogrammes ne sont pas barrés comme c'est généralement le cas pour signifier l'interdiction. Le visiteur peut mal interpréter ce pictogramme.

Panneaux d'interdiction (rouge, parc chinois)

De même, le texte ne clarifie pas toujours un pictogramme. La mauvaise traduction limite la compréhension du pictogramme dont la signification peut être devinée sans le sous-titre (tendre son ticket au chauffeur).

Présenter son ticket au chauffeur (bus chinois)

Le pictogramme doit toujours être pensé en fonction de son environnement.

En dehors de son contexte, la signification du pictogramme chinois **ci-dessous** peut porter à confusion... le même pictogramme devient compréhensible grâce à l'environnement et au texte (bus chinois).

Deux picto sans légende

Autres exemples de pictogrammes difficilement compréhensibles hors contexte (CSI)

5. Recommandations

Remarque préliminaire : une distinction est faite entre les recommandations qui sont valables pour tout support et les recommandations plus spécifiques à la signalétique. Le nom du support est précisé pour les recommandations qui concernent un support en particulier.

5.1. Généralités

Tout support

Pour mettre en œuvre une communication adaptée, il est préférable :

- de se référer à une norme ;
- d'opter pour la simplicité des concepts.

Il est important de réfléchir à quel public on s'adresse et de prendre en compte les besoins particuliers de chaque public. Il est préconisé de vérifier la compréhension du pictogramme auprès des personnes auxquelles il est destiné. Pour les personnes handicapées mentales par exemple, la simplification des formes que l'on rencontre habituellement dans les pictogrammes ne facilite pas forcément la compréhension du message du pictogramme.

Chaque fois que le choix est possible, essayer la forme négative et la forme positive du pictogramme pour vérifier¹⁷ quelle est la plus efficace.

5.2. Formes et couleurs

Il est conseillé de consulter la norme AFNOR 3864 sur les formes et les couleurs appropriées pour chaque pictogramme.

Tout support

> Formes

Les formes allongées et minces sont moins bien perçues que les formes dans lesquelles la largeur et la longueur sont semblables.

Les formes symétriques sont facilement perçues.

Il est préférable d'utiliser des formes pleines plutôt que des contours.

Pour les reproductions très petites (dans le cas des horaires, cartes, guides, etc.), il est recommandé de supprimer le cadre.

> Couleurs

Le pictogramme doit être de préférence en noir et blanc (fond blanc et contenu noir), ou de couleurs contrastées. Le blanc sur noir est moins lisible que le noir sur blanc.

Il est important d'éviter des rapports de tonalité entre image et fond dans une série de pictogrammes ou dans un panneau d'information et de privilégier les couleurs complémentaires ¹⁸.

La couleur risque de prêter à confusion, sauf si la signification en est clairement identifiable dans un champ culturel donné (rouge pour l'interdiction, bleu pour l'obligation, vert pour l'autorisation et orange pour l'avertissement) ¹⁹.

De même, il faut prendre en compte l'environnement dans lequel se situe le pictogramme. En effet le rouge est utilisé dans le code de la route car il est généralement très visible à l'extérieur ²⁰.

Il faut aussi rappeler que les codes de couleurs (mais aussi la forme du cadre) peuvent avoir des significations différentes selon les pays. La couleur n'est pas signifiante pour l'ensemble de la population. La couleur n'est pas forcément compréhensible pour les personnes handicapées mentales ²¹.

5.3. Couplage avec le texte

Tout support

Le pictogramme doit être **systématiquement sous-titré**. L'utilisation du texte avec le pictogramme peut favoriser la compréhension et la mémorisation de celui-ci et « rassurer » le visiteur.

Le texte qui se rapporte à un pictogramme doit lui être associé sans ambiguïté ²².

Il peut être nécessaire de combiner certains pictogrammes pour représenter certains concepts ²³.

L'information multilingue n'aide pas à la clarté ²⁴.

Présenter les textes sur fond uni, contrasté, non brillant ²⁵.

Préférer des lettres strictes, sans fioritures, en caractères semi-gras, avec un certain espacement des lettres ²⁶.

5.4. Mise en œuvre du pictogramme ²⁷

Tout support

> Dimensions

Le pictogramme est globalement très épuré, en particulier s'il est reproduit à une échelle réduite.

Seuls les détails qui apportent une meilleure compréhension doivent être inclus.

De manière générale, il est souhaitable que la taille des pictogrammes dans un même établissement apparaisse identique aux visiteurs. Si tel n'est pas le cas, il convient de penser à la hiérarchie des informations, de décider quelles informations doivent être prioritaires.

> Validation (cf. norme AFNOR 9186)

Un pictogramme doit être soumis à des tests permettant de valider son efficacité.

> Utilisation

Les pictogrammes de représentation des handicaps ne doivent être utilisés que lorsque la proposition est spécifique, mais non de manière systématique. Par ailleurs, ces pictogrammes peuvent désigner des activités accessibles ou réservées : cette distinction peut être faite grâce à un code couleur ou à un sous-titre explicite. Il est important de garder les mêmes codes pour l'ensemble de la chaîne d'information, par exemple dans la signalétique d'une exposition et dans les documents qui y sont liés.

Signalétique

> Dimensions

Dimension minimale : 1 mm de détail significatif par mètre de distance d'observation.

Les pictogrammes doivent respecter certains principes pour être compris par les visiteurs ²⁸ :

- épaisseur de trait minimale : 0,5 mm par mètre de distance d'observation ;
- grandeur nécessaire pour assurer la lisibilité du pictogramme : 12 mm par mètre de distance d'observation ;
- grandeur nécessaire pour assurer la perception du pictogramme : 25 mm par mètre de distance d'observation ;
- écartement maximal : 250 mm par mètre de distance d'observation.

> Éclairage

L'utilisation d'un caisson rétro-éclairé est conseillée pour apporter le meilleur éclairage au pictogramme.

De plus cela permet de mettre en place un système d'alarme visuelle destiné aux personnes sourdes et malentendantes ²⁹. D'une manière générale, il faut systématiser les éclairages optimisés et ne pas se contenter de l'éclairage ambiant. La valeur minimum requise est de 300 lux.

Éviter les panneaux brillants, les reflets et les spots mal dirigés ³⁰.

> Positionnement, contexte

La prise en compte du voisinage pour la mise en œuvre est essentielle. Il faut être vigilant, lorsque l'on juxtapose des pictogrammes, à ne pas créer de confusion dans le message que l'on souhaite transmettre :

Sortie de secours (CSI)

Cette juxtaposition n'est-elle pas un peu angoissante ?

6. Conclusion

Il est essentiel de retenir les points suivants :

- le pictogramme ne permet pas de tout exprimer ;
- il ne peut être universellement compris de tous ;
- certains pictogrammes doivent faire l'objet d'un apprentissage ;
- il faut vérifier auprès des utilisateurs concernés l'efficacité des pictogrammes dans leur contexte ;
- l'utilisation des pictogrammes doit être favorisée dans les établissements et étendue au plus de supports possibles, en conservant une homogénéité, pour permettre une information plus complète et plus rapide.

Sources

Bibliographie

Frutiger A., *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseau, 2000.

Ménard A., *Signalisation de santé et de sécurité au travail*, réglementation éditée en 2002 par l'Institut national de recherche et de sécurité.

Normes AFNOR : ISO 7239, 7001, 3864, 9186.

Dossier de presse du ministère de la communication et de la culture sur la réunion de la commission nationale Culture et Handicap du lundi 5 mai 2003.

Présentation UNAPEI (Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales), Rencontre avec François Barissat.

Document de travail du sous-groupe «Malvoyants », 28 août 2003.

Pictogrammes

Bibliothèque nationale de France.

Cité des sciences et de l'industrie.

Institut national de recherche et de sécurité.

Pictomédia (logiciel développé par l'UNAPEI).

Pictogrammes chinois.

Système d'icônes cartographiques verts.

Sites Internet utiles

Graphisme : <http://interface.free.fr>

Définition et exemples d'utilisation de pictogramme : www.unapei.org, <http://daniel.waldschmidt.free.fr>

Guide l'accessibilité Bruges 2002 : www.toegankelijkbrugge.be/fr

Notes

1 UNAPEI : Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales

2 Adrian Frutiger *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000.

3 <http://daniel.waldschmidt.free.fr/pir02.htm>

4 Source : UNAPEI

5 Source : UNAPEI

6 Adrian Frutiger, *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000.

7 BnF : Bibliothèque nationale de France

8 CSI : Cité des sciences et de l'industrie

9 Source : UNAPEI

10 Adrian Frutiger, *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000

11 Source : UNAPEI

12 INRS : Institut national de recherche et de sécurité

13 GAB : Guide de l'accessibilité Bruges 2002

14 Annexes I et II.

15 Source : UNAPEI

16 Adrian Frutiger, *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000.

17 Norme AFNOR 7239.

18 Ibid.

19 Source : UNAPEI

20 Adrian Frutiger, *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000

21 Source : UNAPEI

22 Ibid.

23 Ibid.

24 Adrian Frutiger, *L'Homme et ses signes, Signes, symboles, signaux*, Atelier Perrousseaux, 2000

25 Document de travail du sous-groupe « Malvoyants », 28 août 2003, p. 3.

26 Ibid.

27 Norme AFNOR 7239

28 Ibid.

29 Voir les travaux du sous groupe « Alarme et information en temps réel des personnes sourdes et malentendantes ».

30 Document de travail du sous-groupe « Malvoyants », 28 août 2003, p. 3.