

Signalétique de la préfecture

Retours d'expérience un an après...

Une nouvelle signalétique

Contexte

Dans le cadre de la démarche globale d'amélioration de l'accueil du public à la Préfecture de la Loire-Atlantique, une démarche design a été mise en pratique en 2020 afin de créer une **signalétique inclusive** visant l'autonomie des usagers dans l'espace qui réponde à leurs besoins et attentes ainsi qu'à ceux des agents.

Démarche

Une première phase d'immersion avec des entretiens et des observations a fait émerger les problématiques rencontrées par les usagers et les agents.

Ces derniers ont travaillé sur les constats ressortant de la phase d'immersion pour co-créer des premières pistes d'amélioration lors d'un atelier participatif.

Les propositions des participants ont été reprises afin de les concrétiser à travers un projet global de signalétique.



Atelier de co-création avec les agents et usagers

Résultats

Une signalétique plus inclusive

Le résultat : une signalétique plus visible avec un **code couleur** et des **fléchages**, permettant à l'**usager d'être plus autonome dans l'espace**. Afin de la rendre plus inclusive :

- signalétique traduite en anglais et arabe
- des panneaux en braille ont été mis en place
- des QR Codes Navilens ont été installés pour les personnes malvoyantes et qui ne maîtrisent pas la langue française. Ils sont détectables à une quinzaine de mètres via une application qui traduit les informations en 33 langues.

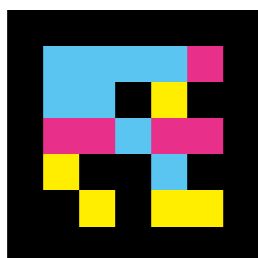
Communication

Une fois réalisé, le projet a été communiqué à différents niveaux :

- Newsletter du Ministère de l'Intérieur par le SRCI
- Newsletter interne de la Préfecture Loire-Atlantique réalisée par la DCPPAT
- Capsule vidéo explicative réalisée par le SRCI et État'LIN
- Flyers physiques et visuels pour les écrans par État'LIN



Scannez et repérez-vous dans le bâtiment de la Préfecture de la Loire Atlantique !



Pour scanner, téléchargez l'application gratuite



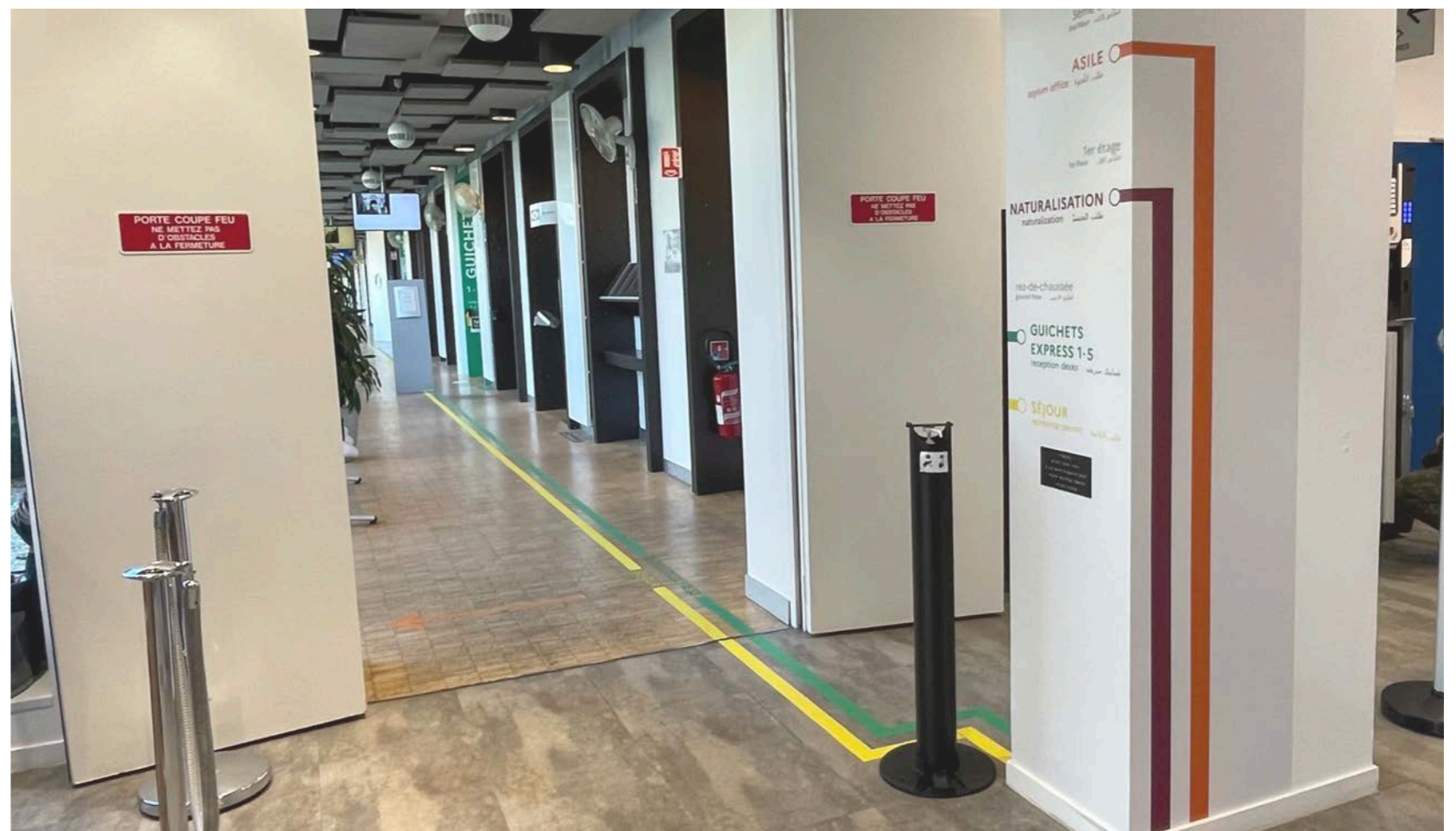
NaviLens.com - Empowering the visually-impaired. (2022/23)



Avant



Aujourd'hui





Évaluation participative

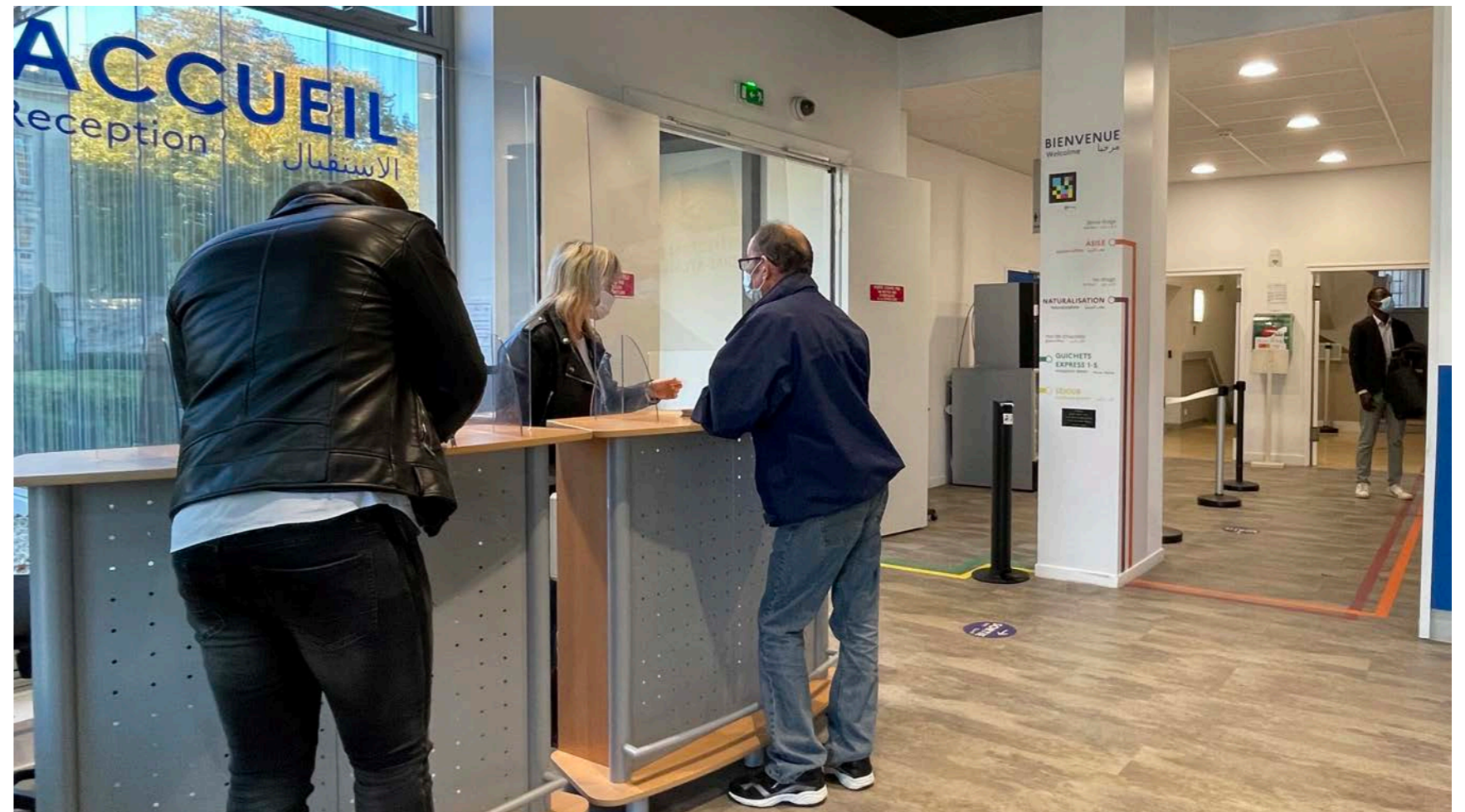


Une fois les solutions mises en place, l'évaluation participative permet de **croiser les points** de vue de l'ensemble des acteurs afin d'évaluer la démarche et ses résultats.

Pour cela, nous sommes allés à la rencontre des usagers et des agents pour **recueillir leurs retours** quelques mois après la mise en place de la nouvelle signalétique.

Méthodes utilisées :

- observations
- questionnaires usagers
- entretiens chef(fe)s de service et agents
- questionnaires agents



Points positifs

Les résultats

- Agents comme usagers pensent que les lignes colorées sont **intuitives** et permettent de mieux se repérer dans l'espace.
- Les usagers ont globalement répondu qu'ils **trouvaient facilement leur chemin** dans les locaux de la Préfecture.
- Tous les agents consultés pensent qu'il était indispensable de repenser la signalétique.



«Les couleurs au sol m'ont permis de trouver mon chemin à partir des indications présentes sur la convocation que j'ai reçue.» - usager



«La nouvelle signalétique a eu un réel impact sur les usagers car avant, chaque service avait sa propre signalétique. Maintenant, une réelle harmonie permet de simplifier le parcours usager.» - agent

La démarche

Les agents ayant participé à l'atelier de co-création trouvent que la démarche a été constructive.



Points de blocage et préconisations

QR Codes Navilens

Ils ne sont **pas forcément utilisés** par les usagers car ils ne connaissent pas le dispositif. Les agents, n'étant pas tous au courant de leur existence, ne sont pas en capacité d'expliquer leur fonctionnement.

PRÉCONISATIONS

- **Renouveler la communication** autour de la signalétique en interne et auprès des usagers, notamment sur l'existence et le fonctionnement de ces QR Codes.
- **Informers les usagers** sur le téléchargement de l'application pour qu'elle soit plus utilisée.
- **Valoriser auprès des associations** le travail fait pour rendre l'espace plus inclusif et **valoriser la mise en place de ces QR Codes**, pour que ces associations puissent faire le relais auprès des personnes concernées.

Bandes colorées au sol

La **matière des bandes colorées** au sol nécessite une attention particulière lors du nettoyage pour éviter que les couleurs soient perçues comme vieillissantes.



Points de blocage et préconisations

Sortie des usagers le midi

Les usagers retrouvent souvent des **difficultés pour trouver la sortie** de la Préfecture entre midi et deux.

PRÉCONISATIONS

- Placer les panneaux de sortie à des endroits plus stratégiques pour mieux communiquer sur la sortie.
- Ajouter à des endroits stratégiques d'autres indications de sortie.



Lisibilité des informations

Des panneaux informatifs **cachent parfois la signalétique** et empêchent la lisibilité des informations comme par exemple la lisibilité des numéros de guichet.

PRÉCONISATIONS

Placer les panneaux mobiles de sorte à ce qu'ils ne troublent pas la lecture de la signalétique.

À certains endroits, les usagers sont confrontés à une **surcharge d'informations, pas forcément à jour**, ce qui peut nuire à la lisibilité de la signalétique.

PRÉCONISATIONS

Sélectionner les informations les plus importantes à communiquer aux usagers.



«Dans le couloir pour accéder aux différents guichets, il est difficile de voir les numéros des guichets.»



contact

etatlin@pays-de-la-loire.gouv.fr