

Enquête signalétique des toilettes - étage BU centrale (BL1)

Contexte de
Travaux
en BL2 RDC



Pourquoi ?

- mesurer efficacité de la signalétique en place (visibilité et lisibilité), suite à de nombreuses questions à l'accueil (période de rentrée)
- comprendre perception de l'utilisateur
- recueillir idées ou suggestions



Quand ?

octobre 2024, sur différents jours et horaires (samedi inclus)



Qui ?

17 testeur.ses (ne connaissant pas la localisation des wc) + 3 intervenant.es



Comment ?

parcours usagers (user map) : annoter le cheminement de l'utilisateur, les points d'arrêt, l'état émotionnel et les commentaires

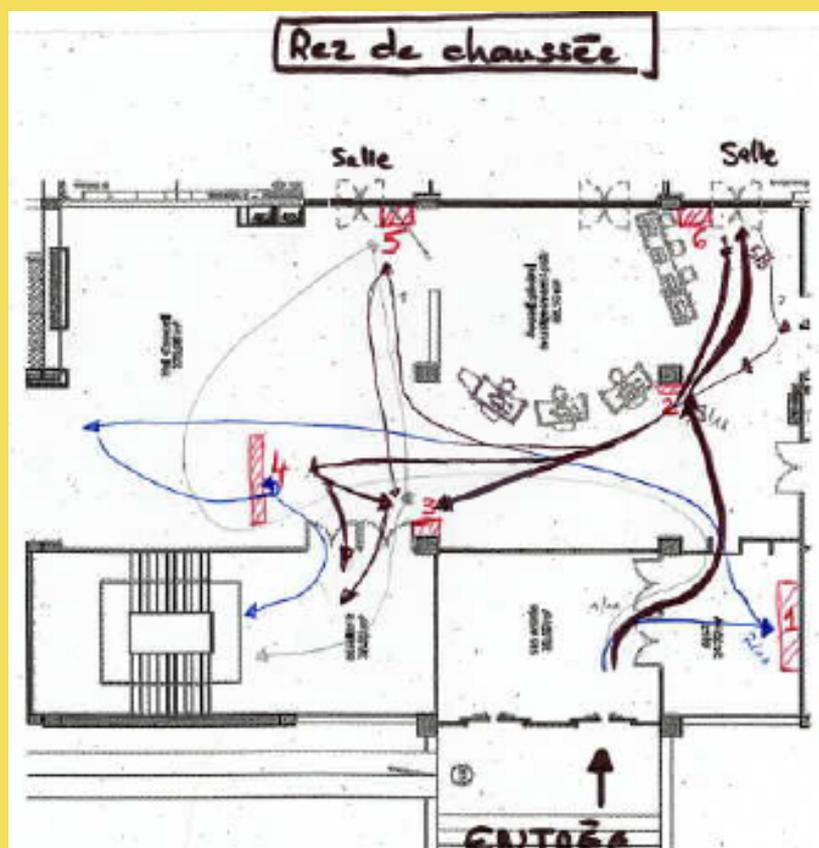


Quoi ?

6 panneaux fixes + 2 totems (pour les travaux) + 3 porte-affiches ajoutés pendant l'expérimentation => parcours usagers modifiés : 11 parcours avant ajouts + 6 après ajouts

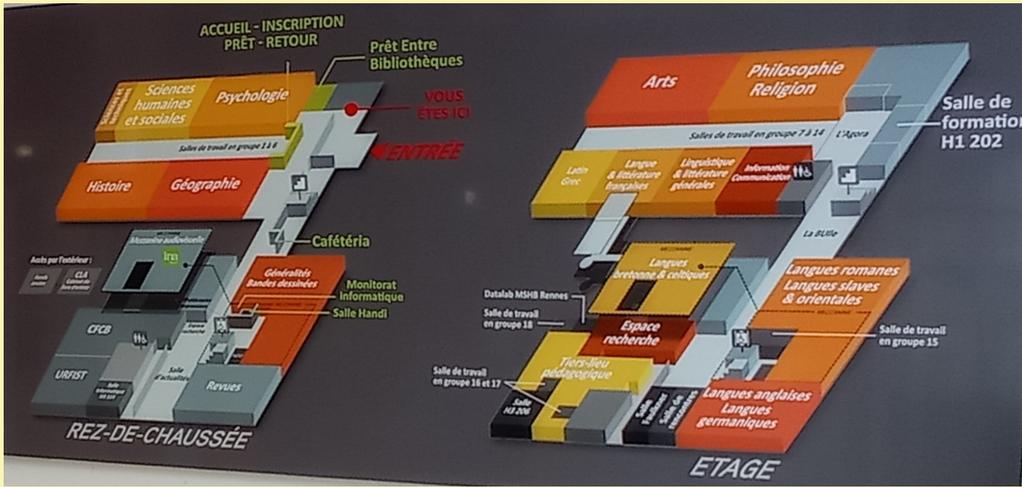
Parcours annotés au rez-de-chaussée

Avant mise en place des 2 portes-affiches



Signalétiques observées

Plan général : très peu vu (2 personnes sur 17)



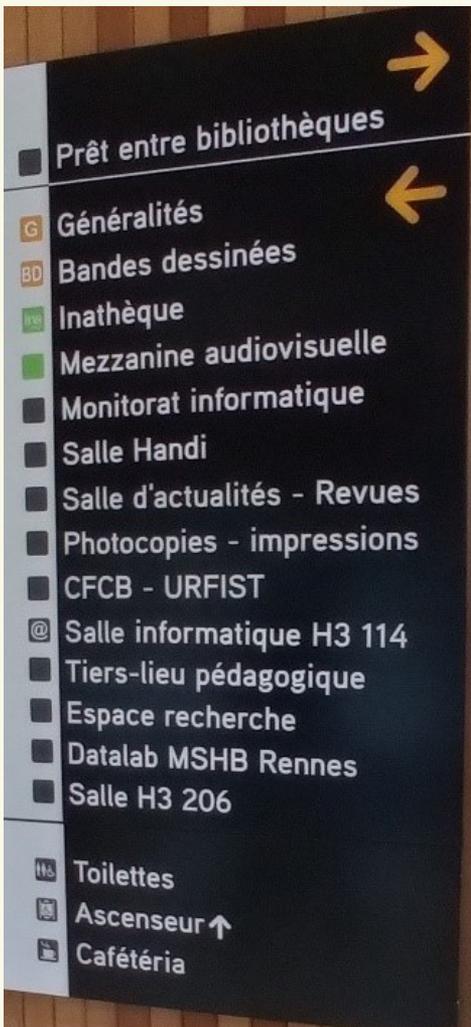
Commentaires

Facile, y a un wc au RDC

Suggestions

Indiquer que les WC du RDC ne sont plus accessibles

Panneau à droite de l'accueil : vu par 3/4 des personnes avant mise en place des portes-affiches



Observations

- lecture rapide ou plus lente (trop d'infos)
- bien vu le texte et le logo en bas
- **mais pas vu la flèche jaune tout en haut**
- En dessous de la ligne Toilettes est indiqué Ascenseur avec la flèche montante, celle-ci comme tout droit et en haut direction prise tout droit vers la salle S 5/8



Commentaires

- OK ça existe mais où gauche ou droite?
- Y a trop d'info, je vais demander aux gens
- si ces informations sur ce panneau, c'est que ces choses sont dans cette partie là (droite) de la BU

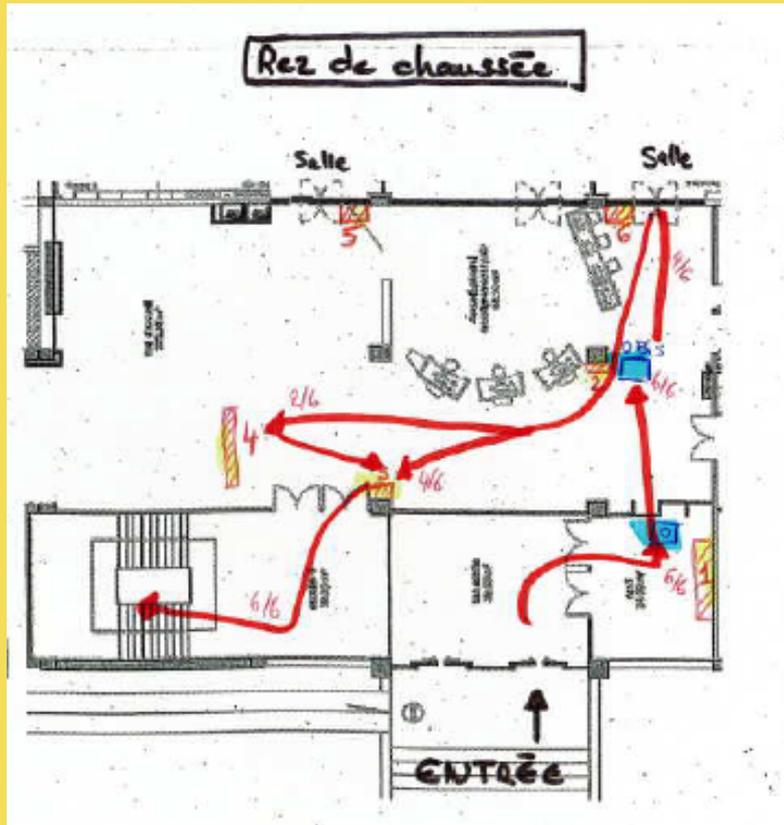
Suggestions

- Mettre une flèche jaune vers la gauche dans la 3e partie du panneau (toilette, ascenseur, café) comme elles existent dans les 2 premières parties



1 personne sur 2 (62%) s'engage vers la salle V à partir du panneau 2

Avec présence des 2 portes-affiches



porte-affiche avant le portique : vu par toutes les personnes depuis sa mise en place



Observation

- C'était une suggestion avant sa mise en place : *mettre un panneau dès le SAS pour éviter de déranger le personnel*



porte-affiche à droite de l'accueil : vu par toutes les personnes depuis sa mise en place



Observation

- Bien vus logo et texte
- **mais absence de flèche** : *où est l'étage ?*
- dans certains cas, le panneau fixe 2 n'est plus visible à cause du porte affiche placé devant



Commentaires

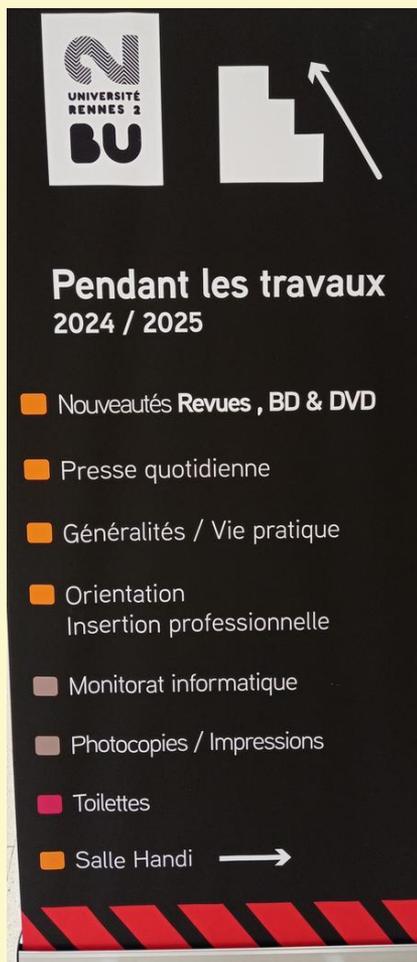
- *Là où elle est placée, l'affiche incite à aller tout droit (vers la salle V)*
- *Où est l'ascenseur ?*
- *Y a peut-être un étage dans cette salle (V) => s'engage vers la salle*

Suggestion

- *Ajouter une flèche indiquant vers la gauche*

!
A partir de ce porte-affiche 2 personnes sur 3 s'engagent vers la salle V

Totem près de la caf  t : vu par presque 1 personne sur 2



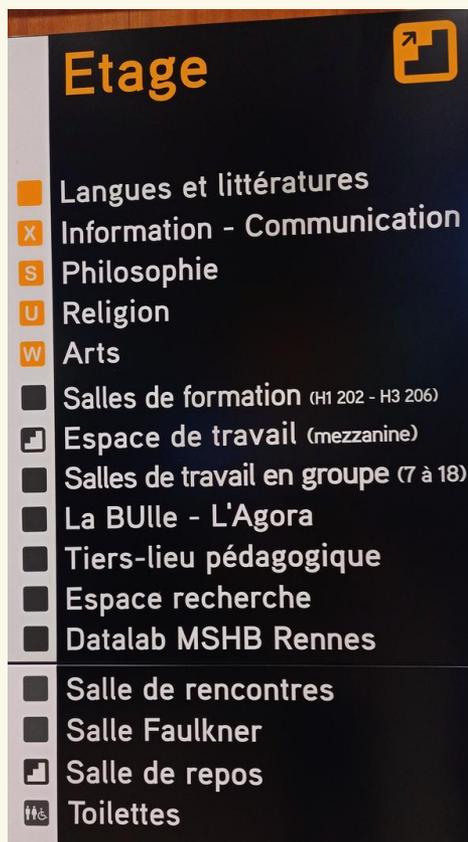
Observation

- lecture rapide du mot Toilettes mais parfois confusion à comprendre la direction à suivre
-> soit flèche en haut bien vue
-> soit interrogation sur la flèche indiquant salle handi
- Les personnes ayant regard   le plan général :
ah le wc du rdc n'est pas accessible, alors?

Suggestions

- *Ajouter logo et une flèche aux toilettes*

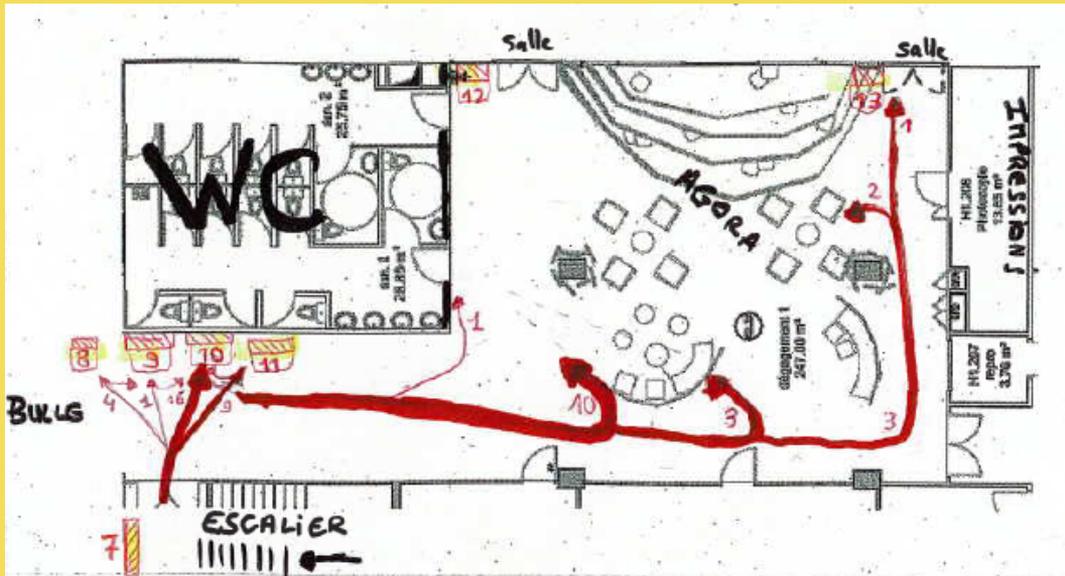
Panneau vers l'escalier : vu par 3 personnes sur 4



Observation

- Bien vu le texte et le logo et bien vu le logo Escalier
=> **confirmation**

Parcours annotés de l'étage



Signalétiques observées

Panneau dans l'escalier : vu par presque 1 personne sur 2

Etage

- Langues et littératures
- X Information - Communication
- S Philosophie
- U Religion
- W Arts
- Inathèque
- Salle Faulkner
- Salle de rencontres
- Salles de formation (H1 202 et H3 206)
- Tiers-lieu - Espace recherche
- La Bulle - L'Agora
- ♿ Toilettes

Observation

- Vos logo et texte => **confirmation**

Suggestion

- *Beaucoup à lire, peut-être les WC d'une autre couleur pour les distinguer*



1 personne sur 2 ne le voit pas

Panneaux et porte-affiche à l'étage : tou.tes s'y arrêtent



Observation

- Déstabilisé.es par tout ce qu'il y a à lire //ils font mal à la tête ceux-là

Porte affiche : 1/4 l'ont vu

- y a un autre wc par ici (gauche) c'est compliqué avec l'escalier, l'ascenseur...
- y a trop de WC, je veux le plus court en distance
- le panneau il est trop petit, je ne l'avais presque pas vu (gauche)

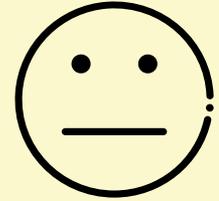
Panneau fixe de droite : vu par quasi tou.tes

- Texte et logo bien vus et flèche jaune droite comprise
- y a aussi des wc par là (droite)

Kakémo : 1 sur 2 l'a vu

- confirmation du panneau 10
- flèches dans tous les sens
- pourquoi pas de logo alors qu'en bas y en avait ?
- le kakémono, ça fait plus récent, on se dit que les infos sont plus actuelles

1 sur 2 lit
plusieurs panneaux



Observation

- Déambulation **au hasard** tout droit, passage devant la salle de formation, voire jusqu'à l'entrée de la salle W, n'y trouve pas de logo de wc
- puis tourne la tête de gauche et droite, puis **demi-tour** ou tourne en rond : *c'est où ?*
- après un demi-tour **voit le texte sur les portes jaunes** ou bien entend le **bruit** d'une chasse d'eau ou d'une porte quand une personne sort : *Ah oui, c'est là !*

Suggestion

- *mettre 1 logo (même sans texte) soit :*
 - sur le mur ou à l'angle des WC
 - sur le pilier de l'Agora où existent déjà d'autres indications.
- *l'indication sur la porte n'est plus visible quand cette porte est ouverte, rajouter logo au-dessus des portes*

Propositions de remédiation

Mise en place rapide

Au rez-de-chaussée



- Insérer **flèche directionnelle** vers la gauche pour les 2 portes affiches du RDC
- **Modifier/supprimer l'écriture rouge**, non lisible sur fonds bleu
- Vérifier l'**absence de reflet** sur le porte affiche près de l'accueil (effet plastique/éclairage)

Etage



- Ajouter une signalétique **logo WC mixte PMR** avec **flèche directionnelle** (+ texte ?) à l'étage soit à l'angle du mur du 1er local WC, soit sur le pilier de l'Agora mais bien vérifier sa visibilité avec les cloisons acoustiques mobiles



Après modification, **tester** rapidement sur 3/4 usager.ères

Mise en place à plus long terme

- *Une signalétique suspendue ou au sol (comme dans les hôpitaux) = > petit lutin ou korrigan, genre Manneken-pis dessiné au sol dès l'entrée appelé "Lutinpis" puis un autre en bas de l'escalier puis à l'étage*
- *Un wc confectionné en carton par des étudiant.es en Arts plastiques situé avant les portes de l'escalier avec une énorme flèche directionnelle*

Vos propositions ?

Suggestions générales des usager.ères sur la signalétique (hors toilettes)



Textes

- *Espacer les rubriques de différentes couleurs pour mieux les distinguer*
- *Espacer ce qui est en haut de ce qui est en bas (totem + accueil)*
- *Recourir à des graphies différentes selon les rubriques*



Couleurs

- *Utiliser les mêmes couleurs pour désigner les mêmes éléments*
- *Donner leurs significations => légènder le plan général*



Logos

- *Les ajouter systématiquement si possible*
=> leur absence ou présence posent questions



Panneaux

- *Eviter leur division*
=> leurs différentes parties posent questions (panneau accueil et vers l'escalier)



Flèches

- *Ne mettre qu'une seule flèche par panneau ou totem*

En prévision des travaux de BL1



- Associer les usager.ères à toute réflexion sur la signalétique
- Faire tester nos propositions aux usager.ères dont PMR
- Rappel : une signalétique lisible, visible et compréhensible