

ATELIERS DE CONSULTATION SUR LES NOUVEAUX PICTOGRAMMES NAOLIB

DE NOUVEAUX PICTOGRAMMES

Depuis septembre 2023, les offres de transports en commun TAN, les parkings en ouvrage et les vélos Bicloo, sont réunis sous un même nom, Naolib, avec une nouvelle identité visuelle, dont des pictogrammes "mobilités" (trams, accès gare SNCF, cars ALEOP, vélos, distributeurs de titres de transport). La diffusion de ces nouveaux pictogrammes a débuté en septembre 2023.

CONCERTATIONS AVEC DIFFÉRENTS PUBLICS

En mai 2023, un panel restreint de membres du Conseil métropolitain de l'accessibilité universelle (CMAU) est consulté pour avis et préconisations concernant la gamme de pictogrammes créés par Naolib. Les premières préconisations exprimées : éviter des traits discontinus et privilégier la simplicité visuelle. Par ailleurs, pour veiller à la compréhension et à la lisibilité des pictogrammes, Naolib, en lien avec des directions de Nantes Métropole (Mobilités, Égalité, Communication externe, Mission Territoire de Longévité) a organisé des ateliers "test" avec des usagers porteurs de handicap et des personnes âgées.

Ainsi, en avril 2024, des temps de concertation avec l'ESAT de la Cholière, puis avec le CMAU, le CNAU, ainsi que des seniors des Conseils des Sages de Couëron, Basse Goulaine, Carquefou, ont été organisés. Au total, une vingtaine de personnes ont été consultées.

Les participants ont été repartis en sous-groupes. Les animateurs de chaque sous-groupe montraient un à un les pictogrammes sans donner leur signification : chaque participant devait répondre individuellement (« secrètement ») à son questionnaire pour éviter de s'influencer. Ensuite, l'animateur du groupe révélait le sens des pictogrammes et demandait aux participants ce qui peut être amélioré. Les avis des participants sur les pictogrammes et les recommandations pour chacun ont été recensés dans une grille d'analyse, dont la mise en forme permettait de visualiser les ajustements à envisager sur chacun des pictogrammes.



Naolib et Nantes Métropole

Ville Amie des Aînés depuis 2017
Nantes (44)

OBJECTIFS :

- Accompagner l'utilisateur du réseau dans tout son parcours de mobilité avec une identité visuelle unifiée, lisible et compréhensible ;
- Faire intervenir l'expertise d'usage pour veiller à l'accessibilité de l'information délivrée par les pictogrammes.

PRATIQUE :

- Création des pictogrammes et début de la diffusion ;
- Temps de concertation avec différents publics (handicapés, seniors) ;
- Adaptation des pictogrammes selon les retours.

RETRAVAIL DES PICTOGRAMMES

À l'issue des ateliers d'avril, Naolib et son graphiste ont revu et ajusté les pictogrammes sur la base des recommandations des seniors et des personnes en situation de handicap. Ces temps d'ateliers ont aussi été l'occasion pour les agents de Naolib et les agents des Directions de Nantes Métropole (en particulier la Communication) de prendre en compte les points d'attention à avoir lors de la création de visuels pour en favoriser l'accessibilité et la compréhension.

En mai, un atelier de restitution a eu lieu en présence des participants des 2 ateliers. Sur les 30 pictogrammes testés auprès du panel, 3 ont été revus, 9 ont été ajustés, 13 ont été conservés. Au regard des résultats, des apprentissages des équipes de la métropole et Naolib, et des retours positifs des participants sur leur expérience, cette méthode de consultation citoyenne sous forme d'ateliers pourra être renouvelée.



CONTINUITÉ

Il est prévu de décliner ce fonctionnement avec d'autres pictogrammes (plus d'une centaine). Ces derniers seront créés suivant les enseignements issus du travail mené avec l'accessibilité universelle. L'objectif est de créer des logiques de systèmes et de cohérence graphique. La validation de ces pictogrammes sera triple (accessibilité/seniors, mobilité, communication) pour 70 des pictogrammes restants, simple (mobilité et communication) pour les pictogrammes courants, et avec avis des seniors et des conseils pour l'accessibilité universelle pour les pictogrammes très visibles et pérennes.

