

---

---

**Systèmes de guidage destinés à  
l'information du public —**

Partie 1:

**Principes de conception et exigences  
pour éléments de plans, cartes et  
diagrammes de situation**

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

*Public information guidance systems —*

*Part 1: Design principles and element requirements for location plans,  
maps and diagrams*

ISO 28564-1:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-d02a4224845a/iso-28564-1-2010>



**PDF – Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 28564-1:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-d02a4224845a/iso-28564-1-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-d02a4224845a/iso-28564-1-2010>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2010

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

P

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction.....	v
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b> <b>Généralités</b> .....	<b>2</b>
<b>4.1</b> <b>Objectif</b> .....	<b>2</b>
<b>4.2</b> <b>Conformité aux normes existantes</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b> <b>Préparation</b> .....	<b>3</b>
<b>5.1</b> <b>Fiche de synthèse</b> .....	<b>3</b>
<b>5.2</b> <b>Collecte de données</b> .....	<b>3</b>
<b>5.3</b> <b>Zone à couvrir</b> .....	<b>3</b>
<b>5.4</b> <b>Informations à présenter</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b> <b>Conception</b> .....	<b>4</b>
<b>6.1</b> <b>Principes</b> .....	<b>4</b>
<b>6.2</b> <b>Titre</b> .....	<b>5</b>
<b>6.3</b> <b>Corps principal</b> .....	<b>5</b>
<b>6.4</b> <b>Légende</b> .....	<b>6</b>
<b>6.5</b> <b>Index</b> .....	<b>6</b>
<b>6.6</b> <b>Échelle</b> .....	<b>6</b>
<b>6.7</b> <b>Exemple</b> .....	<b>6</b>
<b>7</b> <b>Positionnement et orientation des plans de situation</b> .....	<b>6</b>
<b>7.1</b> <b>Positionnement</b> .....	<b>6</b>
<b>7.2</b> <b>Orientation</b> .....	<b>7</b>
<b>8</b> <b>Essais</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b> <b>Réalisation et maintenance</b> .....	<b>8</b>
<b>9.1</b> <b>Harmonie avec l'environnement</b> .....	<b>8</b>
<b>9.2</b> <b>Viabilité</b> .....	<b>8</b>
<b>9.3</b> <b>Éclaircissement</b> .....	<b>8</b>
<b>9.4</b> <b>Durabilité et maintenance</b> .....	<b>8</b>
<b>9.5</b> <b>Contrôle et mise à jour</b> .....	<b>8</b>
<b>Annexe A (informative) Exemples de présentations de plans de situation</b> .....	<b>9</b>
<b>Annexe B (informative) Exemple d'orientation</b> .....	<b>16</b>
<b>Annexe C (informative) Essais de performance des plans de situation</b> .....	<b>17</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>21</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 28564-1 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 145, *Symboles graphiques et pictogrammes*, sous-comité SC 1, *Symboles pour l'information du public (pictogrammes)*.

L'ISO 28564 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Systèmes de guidage destinés à l'information du public*:

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-d02a4224845a/iso-28564-1-2010>

- *Partie 1: Principes de conception et exigences pour éléments de plans, cartes et diagrammes de situation*
- *Partie 2: Principes de conception et exigences pour éléments de panneaux de direction et de localisation (en préparation)*

D'autres parties seront élaborées en temps utile.

## Introduction

Le développement constant des déplacements et de la mobilité entre et au sein des pays a donné lieu à une gamme croissante de systèmes et de styles de signalisation et d'orientation fournissant des informations extrêmement variées. Ces systèmes de signalisation répondent à divers objectifs, en permettant aux utilisateurs:

- de comprendre la gamme des installations et centres d'intérêt existants,
- de comprendre la relation physique entre ces installations et les centres d'intérêt concernés, et
- de déterminer la meilleure manière d'atteindre l'installation ou le centre d'intérêt recherché compte tenu des conditions de mobilité correspondantes.

La présente partie de l'ISO 28564 a pour objet les plans de situation, cartes et diagrammes utilisés pour une meilleure orientation.

Le principe de la présente partie de l'ISO 28564 est que les utilisateurs de plans, cartes et diagrammes de situation puissent assimiler rapidement et précisément les informations requises. Elle n'a pas l'intention de restreindre inutilement la liberté de conception, mais d'établir des lignes directrices et, le cas échéant, des spécifications qui reflètent la quantité considérable de recherches menées dans le domaine de la conception et de l'utilisation des cartes, plans et diagrammes.

Bien que les plans, cartes et diagrammes de situation puissent fournir des informations d'aide exhaustives et complètes, leur interprétation est pour certaines personnes quelque peu difficile. Il convient donc, le cas échéant, de les utiliser à l'appui des panneaux de direction et de localisation dans le cadre d'un système d'orientation intégré.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 28564-1:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-d02a4224845a/iso-28564-1-2010>

# Systèmes de guidage destinés à l'information du public —

## Partie 1:

# Principes de conception et exigences pour éléments de plans, cartes et diagrammes de situation

## 1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 28564 spécifie les exigences et principes de conception et d'application des plans, cartes et diagrammes de situation utilisés dans les lieux publics et sur les lieux de travail pour aider les utilisateurs à comprendre l'environnement, localiser des installations et déterminer des itinéraires appropriés pour parvenir à ces installations. Ces plans, cartes et diagrammes de situation sont désignés par le terme général de «plans de situation» dans la présente partie de l'ISO 28564.

Les plans de situation sont destinés à être utilisés, par exemple, dans les centres commerciaux, les magasins, les hôpitaux, les stations de bus et les gares, les aéroports, les centres sportifs et les complexes récréatifs, les zones urbaines, les parcs et jardins, ainsi qu'à la campagne, dans les parcs d'attraction, les musées et les grands ensembles de bureaux.

La présente partie de l'ISO 28564 n'est pas applicable à la conception de plans d'évacuation et de secours et ne couvre pas la conception des panneaux de signalisation de direction et de localisation.

NOTE La conception des plans d'évacuation et de secours fait l'objet de l'ISO 23601.

## 2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 3864-1, *Symboles graphiques — Couleurs de sécurité et signaux de sécurité — Partie 1: Principes de conception pour les signaux de sécurité et les marquages de sécurité*

ISO 3864-3, *Symboles graphiques — Couleurs de sécurité et signaux de sécurité — Partie 3: Principes de conception des symboles graphiques utilisés dans les signaux de sécurité*

ISO 7001:2007, *Symboles graphiques — Symboles destinés à l'information du public*

ISO 7010, *Symboles graphiques — Couleurs de sécurité et signaux de sécurité — Signaux de sécurité enregistrés*

ISO 9186-1, *Symboles graphiques — Méthodes d'essai — Partie 1: Méthodes de vérification de la compréhensibilité*

ISO 17724, *Symboles graphiques — Vocabulaire*

ISO 22727, *Symboles graphiques — Création et conception des symboles destinés à l'information du public — Exigences*

### 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 17724 ainsi que les suivants s'appliquent.

**3.1 plan de situation**  
plan, carte ou diagramme placé(e) dans des lieux publics et des lieux de travail pour aider les utilisateurs à comprendre l'environnement, localiser des installations et déterminer des itinéraires appropriés pour parvenir jusqu'à ces installations

NOTE 1 Un plan de situation peut inclure la structure physique d'affichage.

NOTE 2 Le terme «diagramme» est inclus car, dans certaines situations, un plan de situation peut être schématique ou exclure ou déformer des dispositifs physiques.

**3.2 série de plans**  
ensemble de plans de situation identiques ou similaires qui peuvent être placés en différents endroits dans une zone donnée

**3.3 corps principal**  
zone d'un plan de situation où sont données les informations liées à l'objectif du plan de situation

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

### 4 Généralités

**4.1 Objectif**  
Un plan de situation a pour objectif de fournir une orientation dans un bâtiment ou dans une zone géographique définie et de permettre aux utilisateurs d'atteindre rapidement et facilement leur destination.

### 4.2 Conformité aux normes existantes

Les plans de situation doivent utiliser, s'ils existent, les symboles définis dans les normes de symboles ISO, telles que l'ISO 7001 et l'ISO 7010.

S'il est nécessaire d'utiliser un nouveau symbole graphique, la norme ISO pertinente (ISO 22727 ou ISO 3864-3) doit être prise en compte dans le cadre du processus d'élaboration et les essais de compréhension correspondants doivent être conformes à l'ISO 9186-1.

Les symboles destinés à l'information du public donnés dans l'ISO 7001 peuvent être reproduits dans n'importe quelle couleur. Cependant, la combinaison des formes et couleurs de sécurité spécifiées dans l'ISO 3864-1 doit être évitée pour parer à tout risque de confusion entre les symboles destinés à l'information du public et les signaux de sécurité. Cela s'applique également aux flèches pour lesquelles l'utilisation du vert et blanc doit être évitée pour pallier tout risque de confusion avec les flèches de direction ou de conditions de sécurité, utilisées pour les itinéraires d'évacuation.

En outre, les couleurs éventuellement utilisées ne doivent pas entrer en conflit avec l'utilisation de ces couleurs dans le plan de situation indiquant une fonction de sécurité.

## 5 Préparation

### 5.1 Fiche de synthèse

Avant d'entreprendre les travaux de conception proprement dits, il convient de comprendre parfaitement les exigences et objectifs du plan de situation et de les exprimer dans une fiche de synthèse. Il convient que la fiche de synthèse indique la zone couverte, les informations à présenter, telles que déterminées par la nature des tâches que les utilisateurs concernés souhaiteront accomplir ainsi que les éventuelles exigences particulières en matière de présentation des informations.

### 5.2 Collecte de données

Les sources d'information dépendront de l'état de la zone concernée, à savoir en phase d'aménagement ou déjà utilisée. Lorsque la zone est en phase d'aménagement, les informations peuvent être obtenues à partir des installations du client et des architectes, décorateurs, paysagistes, ingénieurs et autres professionnels ayant des connaissances pertinentes pour la tâche en cours. Lorsque l'installation est déjà utilisée, des informations peuvent être obtenues en consultant

- a) les utilisateurs potentiels du plan de situation,
- b) la police locale, les commerçants, le personnel des bureaux d'accueil et d'information ainsi que toute autre personne qui pourrait avoir une expérience en matière d'orientation dans la zone à couvrir, et
- c) tout plan de situation existant.

NOTE Il peut être utile d'effectuer une visite sur le site pour obtenir des informations concernant le lieu et ses exigences et, dans la mesure du possible, observer et relever les modèles comportementaux pertinents.

Il convient enfin de confronter les données recueillies avec la fiche de synthèse.

### 5.3 Zone à couvrir

La zone couverte par un plan de situation aura en général des frontières logiques, définies par exemple par le plancher d'un bâtiment ou une zone géographique locale discrète. Cependant, cette zone peut, dans certaines circonstances, être grande ou complexe. Il convient que la zone couverte par un plan de situation particulier ne soit pas telle qu'il soit difficile aux utilisateurs de se souvenir de suffisamment de détails pour atteindre de manière fiable un quelconque lieu représenté. Il est recommandé dans ce cas de diviser la zone en unités plus petites ayant chacune son propre plan de situation. Il convient que la cohérence de la conception soit telle que les utilisateurs puissent facilement reconnaître les liens au sein d'une même famille.

### 5.4 Informations à présenter

Des exemples de présentations de plans de situation sont donnés à l'Annexe A.

Certains des éléments à prendre en compte pour déterminer les informations à présenter sont les suivants.

- a) Le lieu où se trouvent les utilisateurs ainsi que les types et emplacements des installations pour lesquelles des informations sont nécessaires. Voir la Figure A.1.
- b) Le pourcentage des utilisateurs visés pour lesquels l'utilisation de la (ou des) langue(s) officielle(s) locale(s) pourrait être insuffisante.
- c) S'il est nécessaire que le plan de situation présente uniquement des informations spécifiques, par exemple l'emplacement des arrêts des différents moyens de transport. Voir la Figure A.2.

## 6 Conception

### 6.1 Principes

Il convient que la conception d'un plan de situation tienne compte des éléments suivants.

- a) Les informations pertinentes à partir des sources décrites à l'Article 5.
- b) Le plan doit comprendre au moins un titre (voir 6.2), le corps principal (voir 6.3) et, généralement, une légende (voir 6.4). Il peut également inclure un index (voir 6.5), une échelle (voir 6.6) et un indicateur de nord.
- c) Il convient que l'utilisation de texte sur le corps principal soit réduite au minimum.
- d) Il est admis que l'utilisation de la (ou des) langue(s) officielle(s) locale(s) soit suffisante. Il est cependant recommandé d'utiliser l'anglais dans le cas où une langue supplémentaire serait nécessaire.
- e) Lorsque du texte est utilisé, il convient d'éviter tout jargon et de n'utiliser des termes spécialisés que s'ils sont notoirement connus du public visé. Il convient de n'utiliser des abréviations que lorsqu'elles sont d'usage commun et bien comprises.
- f) Il convient que le texte utilise toujours une (ou des) police(s) ayant une haute lisibilité. Il convient d'utiliser une seule famille de police sans empattement.
- g) Il convient que le texte soit conçu de façon que toutes les informations qu'il comporte soient claires et lisibles pour les utilisateurs en position debout ou assise pour en faciliter la lisibilité aux personnes en fauteuil roulant.  
**(standards.iteh.ai)**
- h) Il convient que les éléments de détail se détachent clairement, y compris un éventuel indicateur approprié désignant la position des utilisateurs. [ISO 28564-1:2010  
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-10243348f57e/iso-28564-1-2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ba726c66-ef8e-4096-83d9-10243348f57e/iso-28564-1-2010)
- i) Dans une série de plans, il convient que les informations soient illustrées et présentées de manière cohérente, en utilisant par exemple les mêmes symboles, termes et styles graphiques.
- j) Il convient d'envisager une méthode de représentation de la relation entre le site présenté sur le plan de situation et la zone au-delà de ce site. Par exemple, il peut être nécessaire de fournir un plan d'ensemble et/ou il peut être important de montrer la provenance des entrées et la destination des sorties.
- k) Il convient que la combinaison de couleurs montrée sur un plan de situation assure la lisibilité pour toutes sortes d'utilisateurs, par exemple les utilisateurs ayant une mauvaise vision des couleurs.
- l) Il convient que des méthodes complémentaires soient examinées pour le rendre utile à toutes les sortes d'utilisateurs, par exemple les utilisateurs ayant des troubles de la vue.
- m) Pour les utilisateurs, une vue en trois dimensions pourrait être plus facile à comprendre qu'une vue bidimensionnelle. Cependant, il convient de minimiser la complexité et de s'assurer que d'autres détails importants ne soient pas occultés. Il peut être judicieux de présenter en trois dimensions uniquement des points d'intérêt spécifiques. Voir la Figure A.3.
- n) L'intégration de caractéristiques architecturales/environnementales pertinentes peut aider à l'orientation et à la compréhension.
- o) Il convient, dans la mesure du possible, que le plan de situation reflète la forme de la zone couverte.
- p) Il convient, pour assurer la lisibilité dans toutes les conditions normales d'observation, d'utiliser un contraste élevé et d'autres techniques graphiques telles que des espacements et des mises à l'échelle appropriés.

- q) Lorsque de petits détails sont nécessaires, il pourrait être intéressant d'intégrer une vue agrandie d'une zone spécifique. Voir la Figure A.4.
- r) Sur les plans de situation d'échelle plus réduite, visant à présenter des détails locaux, il convient d'illustrer clairement tous les itinéraires accessibles aux personnes à mobilité réduite ou à celles affectées par un autre handicap physique. Lorsqu'il est possible que les itinéraires ne soient pas pleinement accessibles, tels les itinéraires comportant des marches, il convient d'indiquer et de présenter clairement les itinéraires de substitution qui utilisent, par exemple, des rampes ou des plates-formes élévatrices/ascenseurs.
- s) Il convient d'utiliser autant que possible des symboles graphiques normalisés afin de minimiser la quantité de texte requise.

## 6.2 Titre

Le texte d'un titre donné doit refléter la nature et l'objectif des informations couvertes par un plan de situation et le nom doit être judicieusement choisi, par exemple «Plan de situation du centre-ville», «Information sur la ville nouvelle». Lorsque les informations sont de nature générale, il convient d'utiliser le symbole normalisé «Information» (ISO 7001:2007, symbole PI PF 001). D'autres symboles graphiques peuvent être intégrés lorsque les informations sont spécifiques. Par exemple, le symbole d'un bus peut être approprié pour signifier qu'il s'agit d'un plan de situation présentant des arrêts de bus.

## 6.3 Corps principal

La conception du corps principal doit tenir compte des éléments suivants.

- a) La position des utilisateurs observant le plan de situation doit bien être mise en évidence au moyen d'un indicateur approprié. Un texte tel que «Vous êtes ici» ou tout simplement «Vous» doit être utilisé, soit avec l'indicateur, soit dans l'entrée pertinente de la légende. Il convient que cet indicateur ne puisse pas être confondu avec un autre élément et qu'il n'occulte pas d'éventuelles informations nécessaires.

NOTE La désignation «Vous êtes ici» n'est pas normalisée dans cette partie de l'ISO 28564; la désignation présentée à la Figure A.7 est seulement indicative.

- b) Pour les plans de situation de zones en plein air, le corps principal doit inclure un indicateur du «Nord».
- c) Lorsque le corps principal présente de nombreuses installations d'un type particulier, telles que des stations de transport public ou une aire de stationnement d'automobiles, il convient d'envisager l'utilisation d'un élément graphique clairement identifiable tel qu'une couleur spécifique, pour mettre en évidence de telles installations.
- d) En général, il convient que le plan de situation bidimensionnel soit tracé à l'échelle.
- e) Lorsqu'il est utilisé un autre type de présentation, par exemple un dessin tridimensionnel ou un dessin dont l'échelle est déformée (probablement parce qu'une partie du plan de situation est beaucoup plus éloignée de la partie principale), il convient que le concepteur veille à la compréhensibilité du dessin lors de l'essai d'efficacité du plan de situation. Voir l'Article 8 et l'Annexe C.
- f) Le texte ne doit être associé à un symbole que lorsqu'il est nécessaire d'identifier un lieu ou une installation désigné(e), par exemple une station de transport public nommée et/ou numérotée. Si une désignation commerciale est nécessaire pour définir un lieu, celle-ci peut être fournie.
- g) Il est recommandé que le corps principal présente des symboles et textes indiquant des installations dans leur position correcte ou en association avec des flèches ou autres éléments graphiques appropriés reliant le symbole/texte à l'emplacement réel de l'installation sur un plan de situation donné.
- h) Il convient que la dimension des éléments graphiques soit cohérente au sein du plan de situation et qu'elle soit suffisante pour assurer la lisibilité à la distance d'observation prévue.