

CETUR

DAU DR DSCR DTT

MINISTÈRE
DE L'ÉQUIPEMENT,
DU LOGEMENT,
DES TRANSPORTS
ET DE LA MER



CETE
SUD-OUEST

Les relais d'information service en milieu urbain



FICHE D'INFORMATION

21

Novembre 1989

Un outil de communication

Pour faciliter les déplacements

La trop forte concentration de messages en bordure de rue rend impossible la lecture par l'utilisateur; il a ainsi du mal à trouver l'information dont il a besoin.

Une bonne signalisation de direction permet de rechercher l'information allant de la plus globale à la plus fine. Ainsi l'utilisateur isolera d'abord le nom de la ville, puis dans la ville, le nom du quartier, et, enfin le nom du service.

Si, une fois arrivé dans le quartier concerné, le nom du service recherché ne figure pas sur des panneaux, un équipement de transition lui sera offert: le Relais d'Information Service (RIS) qu'il pourra atteindre sans difficulté puisque celui-ci sera systématiquement jalonné à partir des différents accès au quartier; il trouvera un plan détaillé du quartier lui permettant de déterminer le parcours terminal qu'il lui reste à effectuer.

Les Relais d'Information Service, installés à l'entrée des villes ou dans les quartiers et annoncés par la

signalisation de direction, offrent aux usagers en transit autant de possibilités de se repérer ou de compléter une information au cours de leurs déplacements.

Pour promouvoir la ville

Pour les municipalités, dont le souci est de promouvoir l'image de la ville, les RIS constituent un outil important.

En effet chaque RIS est une occasion de présenter la cité et ses quartiers, et notamment, de rappeler les points forts (touristiques, économiques, culturels...) qui font l'attrait de la ville.

Pour valoriser les acteurs de la ville

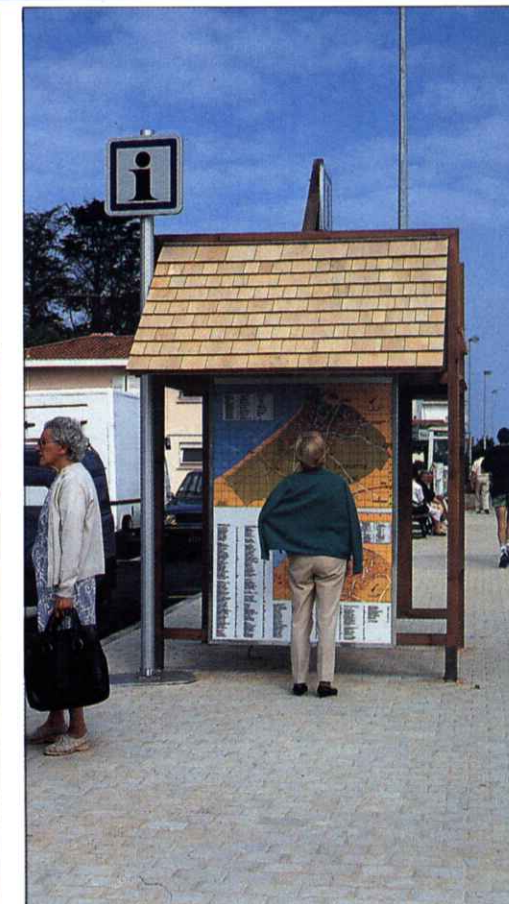
Les personnes en déplacement sont à la recherche d'informations diverses et multiples.

Les personnes desservies (commerçants, artisans, industriels, services, centres de loisirs ou sportifs...) souhaitent se faire connaître, signaler leur existence, préciser leur adresse, leurs heures d'ouverture...

Le RIS ouvre le dialogue et permet de faire connaître les uns pour informer les autres.

Pour faire connaître les services

Le RIS permet de donner la liste des services indispensables au bon déplacement de l'utilisateur.



Un équipement de signalisation

La signalisation est l'outil traditionnel pour communiquer avec l'utilisateur.

Le RIS est donc un équipement de signalisation identifié par le panneau CE 3b dans la réglementation.

Son signal est constitué au minimum par le logo **i** et le nom du quartier car, comme tout équipement de signalisation, le RIS doit être reconnu par tous les usagers.

Il doit répondre au même critère d'efficacité auquel doit répondre une signalisation (lisibilité, visibilité...) et être un point de communication à privilégier:

- en facilitant son accessibilité: il doit préférentiellement se situer sur un axe important de desserte du pôle concerné;
- en aménageant ses abords et en l'intégrant dans la ville: des possibilités de stationnement doivent être offerts à l'utilisateur (parking existant ou aire spécialement aménagée);
- en l'associant à d'autres services urbains (si possible une cabine téléphonique, des commerces...) là où il existe une certaine animation;
- en le distinguant de la publicité pour valoriser son contenu.



A PROHIBER



Les études préliminaires

UNE LARGE CONCERTATION

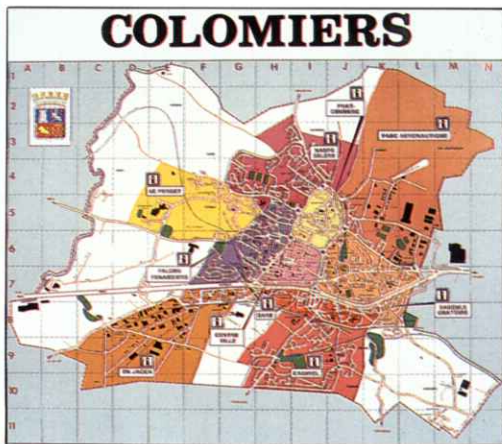
L'implantation des RIS nécessite une bonne connaissance de la ville et des besoins d'information. Pour une meilleure concertation, il sera utile de constituer un groupe de travail qui procédera à l'élaboration d'un schéma directeur de RIS. Ce groupe (constitué d'Élus, des services techniques, de représentants des Chambres Consulaires, de l'Office du Tourisme, d'Associations et des Administrations) aura la charge d'établir un recueil d'informations le plus large et le plus exhaustif possible.

L'ÉTUDE DE SCHÉMA DIRECTEUR

Cohérence entre jalonnement et RIS

Le RIS est un trait d'union entre le jalonnement et la destination finale. En milieu urbain, il peut donc être l'aboutissement de la signalisation de direction relayé par les plaques de rue et les numéros d'immeuble.

Les réflexions liées aux RIS et au jalonnement sont menées parallèlement lors de l'établissement du schéma directeur de signalisation de direction.



Trois décisions de principe

Le découpage de l'agglomération

Le RIS de quartier répond à un besoin de repérage d'information localisée dans l'agglomération; ce RIS doit donc être représentatif d'un secteur géographique bien identifié.

Le découpage en quartiers réalisé au début du schéma directeur de signalisation sera présenté sur tous les RIS.

La localisation


La localisation des RIS est arrêtée au début des études de jalonnement pour prévoir leur signalisation. Leur positionnement exact est déterminé en cours d'études.



Les RIS doivent être localisés là où le besoin est le plus important, en général, ce sont:

- les entrées d'agglomération pour présenter la ville et faciliter le repérage,
- les zones industrielles pour faire connaître les entreprises,
- les places ou centres de quartiers pour faire connaître les services de proximité. Quelques autres sites particuliers peuvent être envisagés: dans une zone piétonne, un parc de stationnement, en amont d'une déviation pour organiser la promotion de la ville...

La dénomination

Le nom donné à chaque RIS figure sur la signalisation de direction avec l'idéogramme . En milieu urbain, on utilise la dénomination reflétant le mieux "l'historique" du quartier usuellement utilisé pour le nommer ou, à défaut, un nom se référant à l'histoire ou à la géographie du quartier.

La définition du contenu

La définition du contenu des RIS tient compte de leur localisation et du volume d'information à donner. En effet, la localisation des RIS arrêtée au schéma directeur permet de définir les niveaux d'information qu'il est nécessaire d'offrir aux usagers (quartier-agglomération-département):

- les RIS implantés dans les quartiers présentent généralement des informations liées au quartier et à l'agglomération;
- les RIS d'entrées de villes seront traités suivant leur localisation. À la gare ou à l'aéroport, l'information recherchée est souvent du niveau du département de l'agglomération et du quartier. Par contre sur les accès routiers, les informations communales ou de quartiers ne sont pas toujours nécessaires.

L'information doit comporter un minimum concernant les équipements d'urgence les plus proches:

- un plan à l'échelle adaptée et assez détaillé de la zone desservie,
- les postes de police ou de gendarmerie avec leur adresse et leur numéro de téléphone,
- les hôpitaux et cliniques (avec adresse et numéro de téléphone),
- les autres services d'urgence SAMU, pompiers...).



Ce minimum peut être complété par les informations nécessaires aux personnes en déplacement et notamment les stations-services, les garages, les hôtels, les numéros d'appel taxis, l'information routière... ainsi que par des informations de nature touristique, culturelle, locales ou régionales.

Une mise à jour annuelle des informations est nécessaire; un relais d'information service dont les indications sont par trop périmées doit être supprimé. Le nom du gestionnaire doit figurer sur chaque relais d'information.

La réalisation des RIS

LA PRÉSENTATION DES INFORMATIONS

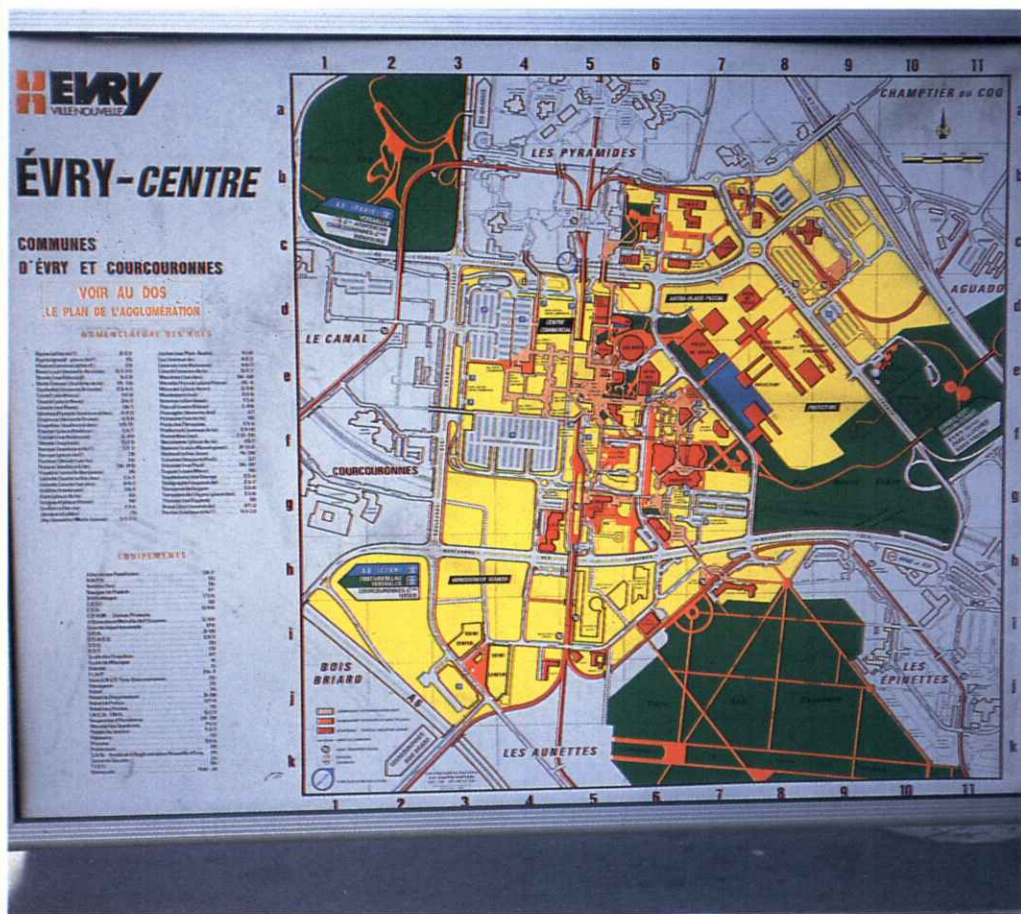
Pour ce qui concerne la mise en forme des données, l'observation de quelques règles permet de garantir un bon niveau de service à l'utilisateur:

- chaque CE 3 b (panneau RIS) comprend au moins deux plans pour représenter une zone englobante (quartier et agglomération, par exemple).
- pour faciliter le repérage des usagers, chaque RIS doit présenter au minimum:
 - le découpage et l'appellation des RIS de niveau inférieur,
 - la signalisation sur les voies en limite de plan,
 - un carroyage,
 - une nomenclature des voies importantes;
 - un repérage des pôles mentionnés dans la signalisation de direction,
 - l'orientation des plans (nord en haut de préférence).

La nécessité d'une qualité de présentation d'une part, et la diversité des techniques d'impression d'autre part, impose l'intervention de professionnels pour la réalisation de la cartographie des RIS.

De manière générale, il faut:



- éviter les couleurs agressives et la surcharge d'informations cartographiées,
- choisir une technique permettant la mise à jour et offrant une bonne résistance de l'impression des cartes aux intempéries.



Enfin, si l'expression des informations la plus courante se fait à l'aide de cartes pour le repérage et de listes thématiques, d'autres médias font appel à la télématique qui permet :

- de gérer des informations plus éphémères, car elle facilite leur mise à jour,
- de dialoguer entre usagers et personnes déservies (réservation de services),
- d'imprimer la réponse à la question posée (exemple: itinéraires, adresses...).

LE MOBILIER

Chaque RIS est constitué par un logo  repérable dans l'espace; le nom du RIS sera lisible à distance. Le carré dans lequel est inscrit le  fait 500 mm de côté.

Les inscriptions sont en caractère d'imprimerie ne dépassant pas 50 mm de hauteur à l'exception du nom du relais pour lequel la hauteur du caractère est de 100 mm. Les inscriptions peuvent être complétées par des idéogrammes caractéristiques des informations.

Le choix du mobilier qui va supporter les informations, doit faciliter la consultation du RIS. Il peut être adapté à la nature de ses utilisateurs (RIS pour les poids lourds par exemple). Ses dimensions seront fonction de la quantité des données à exprimer et de la forme des cartographies.

La hauteur des surfaces affichables doit être suffisante pour une lecture aisée des cartes et des listes.

Enfin, le choix du mobilier, (qu'il soit standard ou artisanal) dépend de l'environnement architectural et paysager et l'assistance d'un architecte (CAUE par exemple) peut être nécessaire.

Financement et gestion des RIS

La réalisation de RIS de qualité nécessite un montant non négligeable pour une collectivité; il trouve sa justification dans la puissance du RIS comme outil de communication. Une source de financement envisageable est la publicité avec, cependant, le souci de protéger le contenu des informations présentées.

En tant qu'élément de signalisation, le RIS doit être protégé; en tant que mobilier urbain, dans le cadre de la réglementation en vigueur sur la publicité, et sous réserve de respecter les règles de contenu minimum et d'exhaustivité des informations traitées, il est possible d'organiser la coexistence des RIS et de la publicité.

Par exemple: "la surface publicitaire totale implantée dans un rayon de 20 mètres autour du RIS ne doit pas dépasser la surface réservée à l'information".

Ainsi, l'autorisation réglementée d'implanter de la publicité autour des RIS permet de réaliser puis de faire vivre plus facilement les relais d'information service en milieu urbain.

En ce qui concerne la gestion des informations sur les RIS, il est nécessaire de procéder à une mise à jour régulière; l'apparition de RIS dynamiques sur le marché rend cette opération aisée et rapide.



Bibliographie

- Instruction interministérielle sur la Signalisation Routière (livre I, 8 parties) et l'arrêté interministériel modifié du 24 novembre 1967.
- Instruction 81-87 du 23 septembre 1981 définissant un nouvel équipement de signalisation, le relais d'information service RIS (livre I, 5ème partie).
- Guide relatif aux RIS (Relais d'Information Service) - DSCR - 1985.
- Fiche technique CETUR n° 11: Signalisation de direction en milieu urbain.
- Le fascicule spécial 1081 du JO "Affichage et publicité" regroupe les diverses réglementations relatives à la publicité.
- Signalisation de direction - Équipement d'une agglomération - (exemple de St Dié et de Wingles).

Où se renseigner ?

CENTRE D'ÉTUDES DES TRANSPORTS
URBAINS - CETUR
Département Équipements et Exploitation
Christian MACHU et Marie-Odile CAVAILLES
8, avenue Aristide Briand
92220 BAGNEUX
Tél.: (1) 46 57 11 47

Rédacteur:
CETE BORDEAUX
Philippe KANDEL et J-C. FOULON
Division Génie Urbain
Rue Pierre Ramond
CAUPIAN
33165 ST-MÉDARD-en-JALLES
Tél.: 56 05 84 66

Ont également collaboré à la rédaction:
les Centres d'Études Techniques de l'Équipement de Normandie-Centre, de Méditerranée, de Lyon, de l'Est, de l'Ouest, de Nord-Picardie, la DREIF et le SETRA.

Dans la même série

Fiche 02: La mise en œuvre de la signalisation de direction en milieu urbain - exemple de la Ville de Marseille.

Fiche 04: Affectation variable des voies de circulation: expérience de la RN 185 dans la traversée de Suresnes.

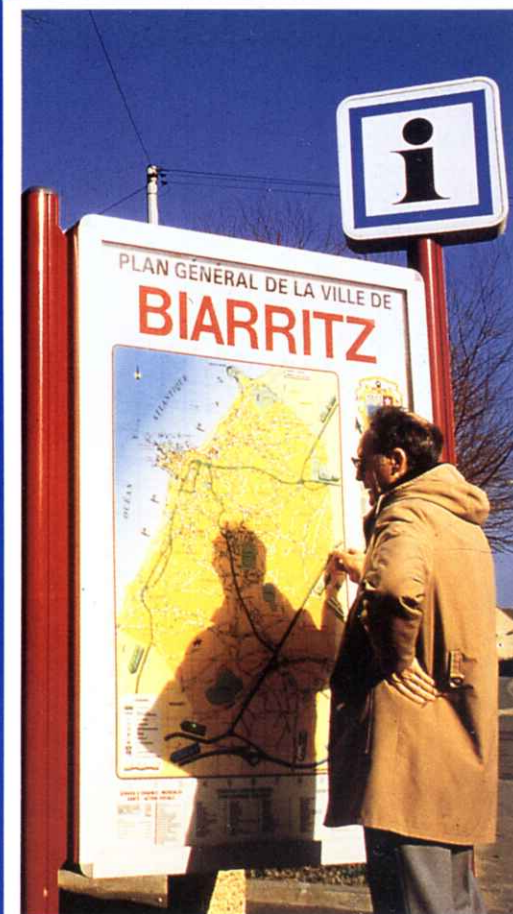
Fiche 06: Les miroirs.

Fiche 11: Que signaler ?

Fiche 18: La sensibilisation du public à l'usage des noms de quartiers.

Fiche 19: La maintenance de la signalisation de direction en milieu urbain.

Fiche 20: Les plaques de rues.



© Ministère de l'Équipement, du Logement,
des Transports et de la Mer - CETUR
Prix de vente: 10 F.

Maquette: Christine PIERRE
Impression: IJN (1) 60 86 44 80