

# Directive Signalétique CFF.

Août 2020.



# Table des matières.

<b>1. Généralités.</b>	<b>3</b>
1.1 Situation initiale.	3
1.2 Termes et définitions.	3
1.3 Philosophie.	4
<b>2. Bases.</b>	<b>5</b>
2.1 Hiérarchie.	5
2.2 Système de signalétique.	5
2.3 Transmission des informations.	6
2.4 Langue.	6
<b>3. Pictogrammes.</b>	<b>7</b>
3.1 Compétences.	7
3.2 Utilisation des pictogrammes.	7
3.3 Développement de nouveaux pictogrammes.	8
<b>4. Éléments de signalétique.</b>	<b>10</b>
4.1 Panneaux indicateurs.	10
4.2 Panneaux de confirmation de destination.	12
4.3 Signalisation des voies et des secteurs.	13
4.4 Points d'intérêt (POI).	14
4.5 Mobilité combinée/transports publics.	15
4.6 Panneaux de métro et de désignation des gares.	15
4.7 Flèches directionnelles.	16
4.8 Outil « Éditeur ».	16
<b>5. Principes.</b>	<b>17</b>
5.1 Grandes gares.	17
5.2 Petites et moyennes gares.	18
5.3 Accès à la gare.	19
5.4 Orientation à l'intérieur des gares.	20
5.5 Passages souterrains/accès aux quais.	21
5.6 Passerelles/accès aux quais.	22
5.7 Quais.	23
5.8 Hauteurs de placement.	26
<b>6. Documents complémentaires.</b>	<b>27</b>

# 1. Généralités.

## 1.1 Situation initiale.

Depuis 1982, l'ensemble des éléments servant à l'orientation de la clientèle des CFF sont regroupés sous le terme «SIV» (système d'information des voyageurs). Dans le domaine de l'orientation des clients, on distingue pour la transmission des informations entre le « type d'utilisation » (application numérique ou physique) et le « lieu d'utilisation » (gares, trains, supports mobiles). Pour garantir une orientation efficace des clients, il est essentiel de transmettre les informations nécessaire de manière cohérente par le biais des différents canaux.

## 1.2 Termes et définitions.

### 1.2.1 Orientation des clients.

L'objectif des CFF est de garantir la meilleure orientation possible à leurs clients. Par « orientation des clients », les CFF entendent la mise en place d'un système global fournissant aux clients des informations sur leur trajet de porte à porte, c'est-à-dire depuis leur lieu de départ jusqu'à leur destination. Pour l'orientation de leurs clients, les CFF ont principalement recours à deux supports : l'information à la clientèle et la signalétique.

### Information à la clientèle.

Par « information à la clientèle », les CFF entendent la transmission de l'ensemble des informations concernant l'horaire et le trafic ferroviaire. L'objectif est de communiquer les renseignements sur les horaires de départ et d'arrivée ainsi que les informations portant sur les perturbations, les retards et les pannes au niveau de l'exploitation ferroviaire. Les informations destinées à la clientèle sont adaptées au moment, au lieu, et à la situation, et sont communiquées par le biais de différents canaux.

### Signalétique.

Par « signalétique », les CFF entendent le système de signalisation en vigueur, consistant en des lettres et des symboles de couleur blanche sur fond bleu. L'objectif est de permettre aux voyageurs de s'orienter dans les gares ainsi que vers/depuis les correspondances avec d'autres modes de transport. Le concept de signalétique est le même pour toutes les gares CFF.

L'information à la clientèle et la signalétique sont étroitement liées, à la fois spatialement et au niveau de leur contenu. Elles se renforcent et se soutiennent mutuellement. L'information à la clientèle et la signalétique font l'objet de directives séparées. Le présent document porte uniquement sur les aspects liés à la signalétique.

### 1.2.2 Acheminement des voyageurs.

En cas de perturbation, les CFF font appel à leur personnel pour venir compléter, voire remplacer, les éléments d'information à la clientèle et de signalétique. Ces assistants clientèle se tiennent alors à la disposition des clients des CFF pour les informer personnellement et les aider à s'orienter.

# 1. Généralités.

## 1.2.3 Chaîne d'information.

La chaîne d'information désigne l'ensemble des informations transmises aux clients des CFF tout au long de leur voyage. Tous les éléments de cette chaîne ont harmonisés entre eux et constituent un système global cohérent. L'information à la clientèle et la signalétique font partie de la chaîne d'information permettant d'assurer l'orientation des clients en gare.

### Éléments d'orientation.

La signalétique est un système composé d'éléments d'orientation (panneaux) harmonisés entre eux, et ce tant au niveau de leur contenu que de leur positionnement. Elle comprend l'ensemble des panneaux (y c. panneaux de confirmation de destination) et englobe tous les éléments de signalétique utilisés en gare, depuis la zone d'accès du bâtiment jusqu'à la voie.

### Organisation des informations.

Les informations signalétiques forment un système d'information cohérent, et ce dans toute la gare. Elles constituent une chaîne d'information logique et ininterrompue. Pour chaque panneau, les informations sont déterminées en fonction du positionnement de ce dernier dans l'environnement de la gare. Les informations figurant sur les panneaux et le positionnement de ces derniers sont coordonnés de manière à garantir une signalétique claire et cohérente en gare.

## 1.2.4 Points de décision.

Les éléments d'orientation clientèle sont utilisés en gare au niveau de tous les points de prise de décision. Ces derniers englobent tous les lieux où les voyageurs en déplacement dans la gare doivent opter pour une direction ou une destination. Les principaux points de décision sont les entrées/sorties, les croisements et les circulations verticales (escalier, rampe, ascenseur).

## 1.3 Philosophie.

« Tous les systèmes d'orientation partiels forment un ensemble homogène et cohérent parfaitement compréhensible pour la clientèle. »

« L'orientation des usagers se base sur la transmission d'informations adaptées au moment, au lieu, aux groupes cibles et à la situation. »

« L'orientation des clients prend en compte les conditions-cadres légales et promeut activement l'accessibilité des transports publics. »

« Tous les éléments de l'orientation des clients s'inscrivent de manière cohérente dans le cadre global que représente la gare. Outre les besoins des clients des CFF, ils tiennent compte de l'architecture, des valeurs de la marque CFF ainsi que des intérêts des tiers concernés. »

## 2. Bases.

### 2.1 Hiérarchie.

Les différents éléments de l'orientation des clients sont organisés selon la hiérarchie suivante :

1. Marque CFF
2. Orientation des clients CFF
3. Transporteurs partenaires
4. Publicité de tiers

Le positionnement des éléments d'orientation client respecte les principes suivants :

« L'orientation des clients a un rôle de premier plan en gare. Elle prime sur les besoins de la publicité et du développement commercial. »

« Les éléments d'orientation et les éléments publicitaires doivent être séparés physiquement (rayon de 3 à 5 mètres) et les proportions de taille doivent être respectées. »

« La hiérarchie des différents éléments est reflétée par l'intensité des panneaux lumineux. »

### 2.2 Système de signalétique.

En signalétique, on considère l'ensemble des itinéraires possibles à l'intérieur d'une gare comme un réseau. La signalétique constitue un ensemble d'informations cohérentes couvrant l'intégralité du réseau. Au sein de ce dernier, on distingue entre les itinéraires primaires et les itinéraires alternatifs.

Les itinéraires primaires permettent de relier efficacement les principales destinations d'une même gare. Ils représentent les grands axes d'une gare, sont facilement reconnaissables et constituent la partie centrale du système de signalétique. La signalétique se concentre en priorité sur les itinéraires primaires. Tout au long de ces derniers, des informations sur les principales destinations sont communiquées aux usagers. Par ordre d'importance, les principaux lieux de destination sont : l'accès aux trains, les correspondances avec les transports publics de

proximité, la partie centrale de la gare, les points d'intérêt ainsi que les sorties. La signalétique doit être adaptée en fonction des flux de voyageurs et de la fréquence d'utilisation.

« Dans les gares présentant une forte fréquence d'utilisation, il faut réduire les informations communiquées à l'essentiel. Plus la fréquence d'utilisation est élevée, moins on peut transmettre d'informations. »

Si les itinéraires ne sont pas accessibles à tous, les itinéraires alternatifs destinés aux personnes à mobilité réduite (rampes, ascenseurs, etc.) sont signalisés. La signalétique tient compte de la hiérarchie au sein du réseau d'itinéraires. Les itinéraires alternatifs font l'objet d'une signalisation secondaire.

Chaque itinéraire commence à un point de départ et finit à un point d'arrivée. On trouve entre les deux des points de décision permettant aux clients de s'orienter.

La signalétique de chaque gare tient compte du réseau d'itinéraires local ainsi que de l'architecture des bâtiments concernés. Les principes de base pour le positionnement et la structure de la signalétique restent toutefois toujours les mêmes :

« Signaliser tous les points de décision et les points d'arrivée. »

Si l'itinéraire à parcourir est long ou complexe, les éléments de signalétique doivent être répétés et placés à intervalles réguliers tout au long du chemin.

« Placer les panneaux à portée de vue les uns des autres. »

## 2. Bases.

### 2.3 Transmission des informations.

La signalétique établit une différence entre les éléments d'orientation et les éléments de confirmation de destination.

« Les panneaux de signalisation et ceux de confirmation de destination forment un tout. Tout panneau indiquant une direction doit être complété à la fin de l'itinéraire par un panneau de confirmation de destination. »

Afin de garantir une transmission efficace des informations, le principe suivant doit être respecté :

« Utiliser autant de texte que nécessaire, mais aussi peu que possible. »

Ce principe s'applique aussi bien au nombre de panneaux qu'aux informations qu'ils fournissent. La transmission des informations s'effectue selon le principe suivant :

« Utiliser des pictogrammes plutôt que du texte. »

Afin de garantir que les informations soient compréhensibles rapidement et facilement par tous, la signalétique fait avant tout appel à des pictogrammes. L'utilisation d'éléments de texte est réservée aux informations concernant l'accès aux autres moyens de transport, les sorties et les sites touristiques (« points d'intérêt »).

« Adopter une signalétique claire et compréhensible. »

Les destinations signalisées par un panneau dans une gare doivent être présentées de manière claire et non équivoque. Au niveau d'un point de décision, il convient d'indiquer une seule direction pour chaque destination. Pour faciliter leur identification, les informations figurant sur les différents panneaux sont toujours représentées dans le même ordre.

Ce dernier est prédéfini et respecte le principe suivant :

« Aller du général au particulier. »

Ce principe s'applique aussi bien à la structure du contenu des panneaux qu'au regroupement d'informations au sein d'un même panneau. Les lieux qui ne sont pas situés à proximité immédiate doivent être regroupés sous forme d'un pictogramme unique, signalisant une « destination éloignée ». Lorsqu'ils se trouvent à proximité, il faut présenter les différents services et fonctions de manière détaillée, en particulier lorsqu'il s'agit de panneaux indiquant la partie centrale de la gare (pictogramme « Information »), les accès aux trains ou encore les correspondances avec les autres moyens de transport.



Exemple de destination éloignée (partie centrale de la gare).



Exemple de signalisation différenciée des services et fonctions.



Exemple de destination éloignée (accès aux trains).



Exemple de signalisation différenciée des accès aux quais.



Exemple de destination éloignée (accès aux transports publics).



Exemple de signalisation différenciée des transports publics.

### 2.4 Langue.

De manière générale, les éléments de signalétique sont dans une seule langue. Cette dernière est choisie en fonction de la langue parlée dans la zone géographique concernée. Dans les gares bilingues, les panneaux de désignation des voies et des secteurs et les pictogrammes sont utilisés en alternance avec des éléments de texte complémentaires (Liste DiDok lien en Annexe).

## 3. Pictogrammes.

### 3.1 Compétences.

La signalétique est la propriété de Gestion de la marque et est coordonnée à l'échelle du groupe. Les nouveaux pictogrammes sont conçus et mis en place en étroite collaboration avec Gestion de la marque et la direction spécialisée Signalétique d'Infrastructure.

- **Gestion de la marque (MF)** : propriétaire des éléments graphiques de la signalétique et des modèles.
- **Direction spécialisée Signalétique (I-NAT-MHF-TAMM-EPK)** : conception et développement de la signalétique.

### 3.2 Utilisation des pictogrammes.

La signalétique des CFF, et notamment les pictogrammes bleus et blancs, sont utilisés pour indiquer les espaces dans les gares et les trains des entreprises de transport suisses. On les retrouve également sur les canaux numériques des CFF et des autres entreprises de transport (ET). Se reporter aussi à la recommandation V580 (lien en annexe).

Les interfaces avec les autres représentations graphiques telles que les icônes et les logos sont définies dans la directive Logo, icône et Co (lien en annexe).

Il n'est pas toujours évident de déterminer la limite entre le physique et le numérique. Il faut toutefois y veiller tout particulièrement. En principe, il convient d'appliquer les règles suivantes.

#### Pictogrammes avec un cadre blanc.



- Utilisé principalement sur des supports physiques : des panneaux indicateurs et de confirmation de destination (panneaux, autocollants, impressions).
- Toujours utilisé lorsqu'il s'agit d'un pictogramme à fond bleu.
- Les pictogrammes avec un cadre sont disponibles dans l'éditeur de signalisation (lien en annexe).

#### Pictogrammes sans cadre blanc.



- Utilisé surtout sur les canaux numériques (appli CFF, cff.ch) ainsi que sur les cartes et les plans des CFF.
- Les pictogrammes sans cadre sont disponibles sur [digital.sbb.ch/fr](https://digital.sbb.ch/fr) (lien en annexe).

### 3.3 Développement de nouveaux pictogrammes.

#### 3.3.1 Processus de développement de nouveaux pictogrammes.

Les pictogrammes bleus et blancs sont largement reconnus par la population suisse ainsi qu'à l'international. C'est le résultat d'un système harmonisé et simple d'un point de vue graphique. La clientèle a « appris » le langage de la signalétique des CFF car il est utilisé dans toute la Suisse depuis 40 ans. Chaque nouveau pictogramme conçu doit donc être aussi « appris » au fil du temps en étant utilisé sur tout le territoire.

Pour cette raison, le demandeur doit répondre aux exigences ci-dessous avant de commencer à développer un nouveau pictogramme. Si une étude de marché s'avère nécessaire à cette fin, Gestion de la marque et la direction spécialisée Signalétique doivent être présentes à son lancement.

- **L'utilité pour la clientèle :** le pictogramme doit apporter une valeur ajoutée tangible au maximum de clients.
- **La pertinence :** le pictogramme doit soit être recherché par de nombreux clients non familiers des lieux ou du système (destinations pour la poursuite du voyage ou informations locales pour les touristes), soit se révéler très pertinent et urgent pour quelques clients (par exemple, les WC).
- **Le besoin :** l'utilisation doit être prévue pour une majorité de gares et/ou une majorité de grandes gares.
- **La longévité :** le système de signalétique est conçu sur le long terme. La clientèle doit apprendre un nouveau pictogramme pour longtemps. C'est pourquoi il faut pouvoir justifier de son utilisation sur un maximum du territoire.
- **Les coûts :** le développement et l'intégration d'un nouveau pictogramme dans le système de signalétique sont très coûteux. Il faut prouver le financement.

#### 3.3.2 Calendrier.

Gestion de la marque et la direction spécialisée Signalétique décident conjointement de valider le développement d'un pictogramme à partir des preuves fournies. Une fois la validation obtenue, le développement se déroule en plusieurs étapes, en collaboration avec le demandeur. La durée approximative est indiquée entre parenthèses.

1. Rédaction du brief et du cahier des charges destinés à l'agence de graphisme (2 semaines).
2. Création et évaluation des premières ébauches (4 semaines).
3. Révision des ébauches en plusieurs phases (4 à 6 semaines).
4. Validation du nouveau pictogramme par Gestion de la marque (1 semaine).
5. Intégration dans la bibliothèque numérique du portail de la marque et sur les plates-formes numériques (1 à 2 semaines).

Il faut compter 3 à 4 mois du développement du pictogramme jusqu'à son intégration sur les plates-formes.

#### 3.3.3 Coûts.

Le développement d'un nouveau pictogramme comprend les coûts suivants (sans l'étude de marché) :

- développement d'un pictogramme y compris les droits d'utilisation : environ CHF 6 000.– à CHF 10 000.–.

Ces coûts sont entièrement à la charge du demandeur.

### **3.3.4 Exigences en termes de conception.**

La signalétique des CFF correspond à un système de signalisation bien établi et protégé, consistant en des lettres et des symboles de couleur blanche sur fond bleu. Tout pictogramme doit répondre aux exigences suivantes.

- Un pictogramme symbolise principalement des lieux, prestations et catégories physiques par le biais d'une représentation graphique aussi concise que possible.
- Il peut se composer d'objets, de scènes, de symboles, de chiffres ou d'éléments de texte.
- Les aspects formels régissant la conception des pictogrammes sont définis dans des prescriptions des autorités ou des institutions.
- Le langage doit être simple, concis et lisible de loin.
- Le langage graphique doit être compréhensible de manière universelle et, si possible, s'appuyer sur des graphismes déjà établis à l'échelle internationale.
- Il faut renoncer au maximum à utiliser du texte (plurilinguisme).
- Le graphisme est toujours en deux dimensions.
- Le nouveau pictogramme doit s'intégrer dans la bibliothèque existante.
- Le graphisme doit fonctionner même en taille très réduite (utilisation sur des appareils mobiles).
- Les pictogrammes sont des biens publics et peuvent être utilisés par d'autres prestataires de transport.

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.1 Panneaux indicateurs.

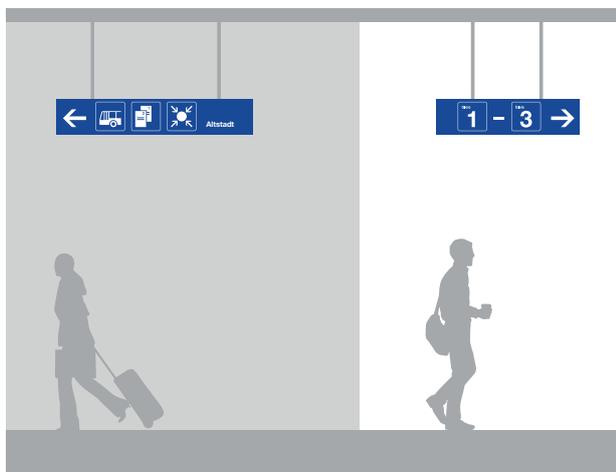
#### 4.1.1 Panneaux indicateurs.

Les panneaux indicateurs constituent le principal élément de la signalétique. Ils sont avant tout utilisés dans la zone d'accès ainsi que dans la zone de circulation. De manière générale, les panneaux sont au format horizontal et placés en hauteur.

#### 4.1.2 Panneaux de signalisation des chemins de fuite.

Les chemins de fuite font l'objet d'une signalisation propre devant être coordonnée avec les autres éléments de signalétique présents. Pour signaler les chemins de fuite, il convient d'utiliser les pictogrammes CFF en vigueur (symboles de couleur blanche sur fond vert). La signalisation des chemins de fuite est basée sur un concept d'évacuation spécifique au site et réalisé en concertation avec les autorités cantonales. Les panneaux indicateurs et les panneaux de signalisation des chemins de fuite doivent être placés en fonction les uns des autres. Dans la mesure du possible, il convient de les réunir au même endroit. Les deux types d'informations doivent toutefois figurer sur des panneaux séparés.

10



Exemples de panneau horizontal.



Exemples de panneaux de signalisation des chemins de fuite.

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.1.3 Panneaux indicateurs pour les itinéraires accessibles sans barrières.

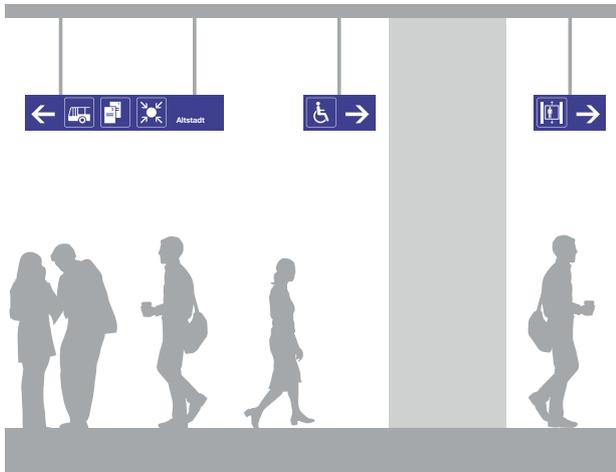
S'il est possible de se rendre à un point de décision via plusieurs itinéraires, les éléments de signalétique doivent indiquer l'itinéraire primaire. Dans l'idéal, ce dernier est accessible sans barrières architecturales. Si ce n'est pas le cas, un itinéraire alternatif doit être indiqué à l'intention des personnes à mobilité réduite. Ces itinéraires alternatifs doivent être signalisés comme suit :

- Itinéraire exempt d'obstacle signalé par le pictogramme « Fauteuil roulant ».
- Ascenseur avec le pictogramme correspondant.

### 4.1.4 Panneaux indicateurs temporaires.

Les panneaux temporaires indiquant un changement (par exemple en cas de détournement) sont signalisés à l'aide d'un contour de couleur orange. Ils sont soumis aux principes habituels en matière de contenu et de positionnement. Le positionnement des panneaux temporaires doit toutefois souvent être déterminé en fonction de la situation. L'utilisation de panneaux temporaires est limitée à une durée maximale de six mois. Si la durée d'utilisation est supérieure à six mois, la signalétique doit être effectuée à l'aide de produits standard (sans contour coloré) (Communication sur les chantiers lien en annexe).

11



Exemples de panneaux indicateurs signalisant des itinéraires accessibles sans barrières.



Exemples de panneaux indicateurs temporaires.

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.2 Panneaux de confirmation de destination.

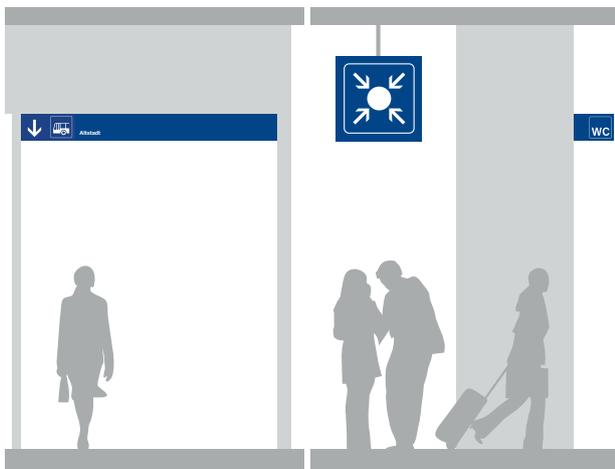
#### 4.2.1 Panneaux de confirmation de destination en gare.

À la fin d'un itinéraire, toute destination préalablement indiquée par un panneau doit être confirmée. Les destinations sont signalisées à l'aide de pictogrammes. Les points d'intérêt ainsi que les sorties sont quant à eux indiqués sous forme de texte. De manière générale, les sorties des gares sont signalisées au moyen de panneaux de confirmation. La transition entre le système de signalétique des CFF et celui des institutions locales (transports publics, ville, commune) s'effectue au niveau des sorties. La directive relative à la signalétique en ville est actuellement en traitement.

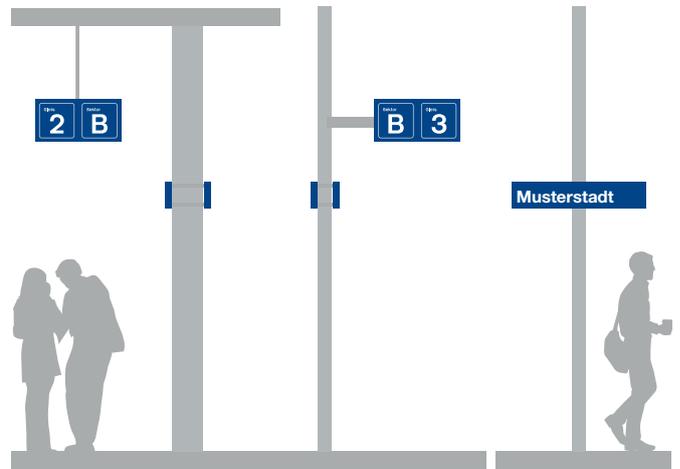
#### 4.2.2 Panneaux de confirmation de destination sur les quais.

Dans la mesure du possible, seuls des panneaux de confirmation de destination sont utilisés sur les quais. Ils indiquent le nom de la gare ainsi que les numéros de voie et les différents secteurs. La désignation (ou nom) de la gare figure sur des panneaux de métro posés parallèlement au quai. Les panneaux de désignation des voies et des secteurs doivent quant à eux être placés perpendiculairement au quai.

12



Exemples de panneaux de confirmation de destination en gare (sortie, point de rencontre, fonction).



Exemples de panneaux de confirmation de destination perpendiculaires et parallèles au quai.

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.3 Signalisation des voies et des secteurs.

Des panneaux de signalisation permettent d'indiquer aux voyageurs l'emplacement des voies/secteurs. Ils doivent être visibles depuis une distance de 45m maximum.

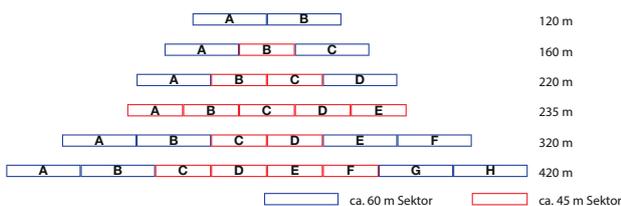
Les panneaux de signalisation des voies indiquent un numéro propre à chaque voie. En règle générale, ils commencent par le chiffre **1** et sont numérotés en continu. Les voies ne disposant pas de bordure d'arrêt sont également pourvues d'un numéro qui n'est cependant pas affiché.

Les panneaux de signalisation des secteurs divisent chaque voie dans le sens de la longueur. Les secteurs commencent toujours par la lettre **A** et continuent dans l'ordre alphabétique. Le secteur A doit être placé à l'emplacement de la ligne au kilométrage le plus court. Le nombre maximal de secteurs par quai est de 8 (A-H).

La longueur standard d'un secteur se situe entre 45 et 60 mètres. Le début et la fin de chaque secteur sont signalisés. Entre deux secteurs, un panneau est installé pour indiquer le secteur actuel de chaque côté.

#### 3.3.1 Répartition des secteurs par longueur utile standard des bordures de quai

À l'extérieur de la zone de quais couverte, le montage des panneaux de secteur s'effectue, si possible, à l'aide des supports ou candélabres présents. Pour harmoniser la longueur des secteurs avec l'éclairage du quai (15m), il convient d'appliquer des secteurs de 45m et de 60m. Il est ainsi possible de signaler chaque longueur utile standard de bordure de quai en combinant les deux tailles de secteur.

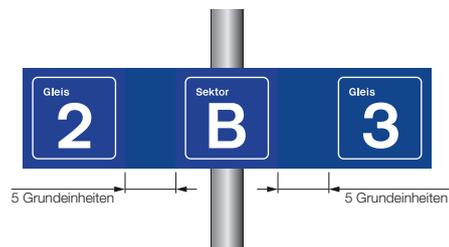


### 4.3.2 Disposition des pictogrammes.

Les numéros de voie sont toujours positionnés du côté de la voie. Les secteurs sont donc installés sur le côté intérieur du quai. À titre exceptionnel, il est possible de combiner les deux panneaux sur des quais centraux, en cas de violation du profil d'espace libre, et de renoncer au deuxième pictogramme de secteur. Les signalisations des voies et des secteurs sont toujours indiquées en combinaison à un emplacement.



Disposition des panneaux de signalisation des voies/secteurs.



À titre exceptionnel, uniquement un pictogramme de secteur.

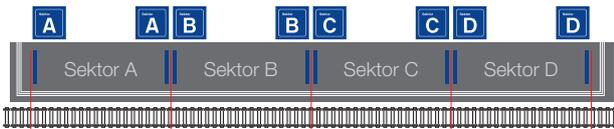
## 4. Éléments de signalétique.

### 4.3.3 Positionnement sur le quai.

Les panneaux de secteur sont systématiquement installés au niveau des limites de secteurs. Les voyageurs voient ainsi toujours le panneau du secteur dans lequel ils se trouvent.

Les deux limites du secteur en question doivent être visibles depuis chaque emplacement sur le quai.

Pour éviter l'installation de candélabres supplémentaires dans la zone de la longueur utile du quai et en l'absence d'accès en dehors de cette signalisation, les panneaux de signalisation des secteurs les plus éloignés peuvent être installés sur le candélabre suivant le plus proche.



### 4.4 Points d'intérêt (POI).

14

Par « points d'intérêt » (ou « POI »), on entend les principaux lieux et destinations situés dans la ville de la gare ainsi que les services généraux proposés à l'intérieur de la gare (police, bureau d'information touristique, etc.). En signalétique, les informations sur les points d'intérêt sont communiquées sous forme de texte. Toutes les sorties sont signalisées. Jusqu'à trois points d'intérêt peuvent figurer l'un en dessous de l'autre sur un panneau. L'ordre de mention des sorties est fonction de leur longueur : la dénomination la plus courte figure ainsi toujours en haut. Si le panneau mentionne plus de trois points d'intérêt, il faut ajouter une ou plusieurs colonnes au panneau.

De manière générale, on utilise la taille de police de type C pour les destinations situées en dehors de la gare et la taille B pour les services proposés en gare. À titre exceptionnel, il est possible d'utiliser la taille de police B lorsqu'une seule destination située en dehors de la gare est indiquée.



Exemples de panneaux indiquant des points d'intérêt.

Indication des sorties/destinations côté ville (à gauche) et des services côté gare (à droite).

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.5 Mobilité combinée/transports publics.

Les indications d'itinéraire depuis la voie jusqu'aux lieux de correspondance avec d'autres moyens de transport sont soumises au principe de « regroupement » de l'information. Au début de l'itinéraire, les informations doivent être représentées à l'aide du minimum de pictogrammes possibles. Les informations sur les correspondances avec d'autres moyens de transport deviennent de plus en plus détaillées au fur et à mesure que le voyageur avance dans la gare et sont adaptées en fonction de la situation locale.

Signalisation d'un parcours vers les transports publics

1. Si tous les moyens de transport public se trouvent dans la même direction, seuls les pictogrammes correspondant au type de transport (tram, bus) figurent sur le panneau.

2. Si les trams ou bus d'une même ligne (et donc portant le même numéro) partent du même lieu, la ligne est indiquée au moyen d'un pictogramme portant la couleur et le numéro de la ligne définis par la société de transport concernée.

2a. Si les trams ou bus partent de lieux différents, cela doit être clairement reflété dans la signalétique. Si les lignes partant d'un autre lieu sont en petit nombre, leur numéro doit être indiqué sur le côté correspondant du panneau. Les moyens de transport public restants sont quant à eux uniquement signalisés à l'aide du pictogramme correspondant (cas particulier).

3. Si les trams ou bus d'une même ligne (et donc portant le même numéro) partent de deux lieux différents, il convient d'indiquer à côté du numéro de la ligne l'arrêt d'arrivée dans les deux directions.



Exemple de mise en place d'un itinéraire jusqu'aux transports publics de proximité.

### 4.6 Panneaux de métro et de désignation des gares.

15

Le panneau de métro situé sur le quai des voyageurs affiche le nom de la gare à environ 20m.

#### 4.6.1 Taille et positionnement.

La hauteur des panneaux est de 250mm. Elle peut aller jusqu'à 500mm dans de rares cas, exclusivement sur les quais de grande taille et avec les panneaux montés sur des mâts ou des poteaux.

Les panneaux de métro sont disposés parallèlement au quai et sont répétés sur toute la longueur du quai.

La distance entre chaque panneau varie entre 45 et 60m.

Les panneaux de métro sont fixés sur des mâts, des poteaux ou des candélabres. Pour que le nom de la gare soit lisible des deux côtés, deux panneaux sont à chaque fois installés dos à dos.

## Musterstadt

## 4. Éléments de signalétique.

### 4.6.2 Nom de gare bilingue.

Les désignations de gare bilingues sont écrites dans les deux langues, comme indiqué dans la liste DiDok. Les deux désignations sont séparées par une barre oblique «/», sans espace.

### 4.6.3 Gares en périphérie de ville.

Les noms des gares situées en périphérie d'une ville et précédés par le nom de la ville selon la liste DiDok sont inscrits dans des tailles d'écriture différentes. Dans l'Éditeur de signalisation, le nom de la ville doit être saisi dans le champ « Ville [petit] » et celui de la gare dans le champ « Nom de la gare 1 [grand] ».

### 4.6.4 Gares avec nom double.

Les gares dont le nom est double sont rédigées avec un tiret demi-cadratin «-». Dans l'Éditeur de signalisation, la première partie du nom de la gare doit être saisie dans le champ « Nom de la gare 1 [grand] », la deuxième partie dans le champ « Nom de la gare 2 [grand] ».

### 4.7 Flèches directionnelles.

Tous les panneaux indicateurs sont accompagnés d'une flèche directionnelle. Cette dernière figure sur un fond sans contour et est toujours située à l'extrémité du panneau. Le pictogramme correspondant existe en huit versions tenant compte des différentes directions et doit être utilisé conformément aux critères suivants :



vers la gauche



vers la droite



tout droit (standard), vers le haut



tout droit (cas particulier pour les panneaux montés sous plafond), vers le bas



vers le haut à droite (en association avec un escalier, y c. roulant/une rampe d'accès)



vers le haut à gauche (en association avec un escalier, y c. roulant/une rampe d'accès)



vers le bas à gauche (en association avec un escalier, y c. roulant/une rampe d'accès)



vers le bas à droite (en association avec un escalier, y c. roulant/une rampe d'accès)

### 4.8 Outil « Éditeur ».

« Éditeur » est un outil en ligne destiné à soutenir la planification et la gestion des projets de signalétique dans les gares CFF. Il permet de mettre sur pied des projets dans le domaine de la signalétique ainsi que de réaliser et de gérer des panneaux en fonction du site choisi. « Éditeur » ne constitue pas à lui seul un outil de planification ou de gestion. Les projets conçus dans « Éditeur » doivent ainsi être complétés par des schémas d'emplacement, des images ainsi que, le cas échéant, d'autres documents explicatifs. Pour garantir une gestion fiable de la signalétique, il est nécessaire de dresser un état des lieux détaillé, de veiller à une harmonisation précise des contenus, de définir clairement les sites dans l'outil et sur les schémas d'emplacement ainsi que d'aller contrôler sur place les sites prévus pour la réalisation des projets. L'utilisation de l'outil requiert des compétences spécifiques dans le domaine de la planification de la signalétique.

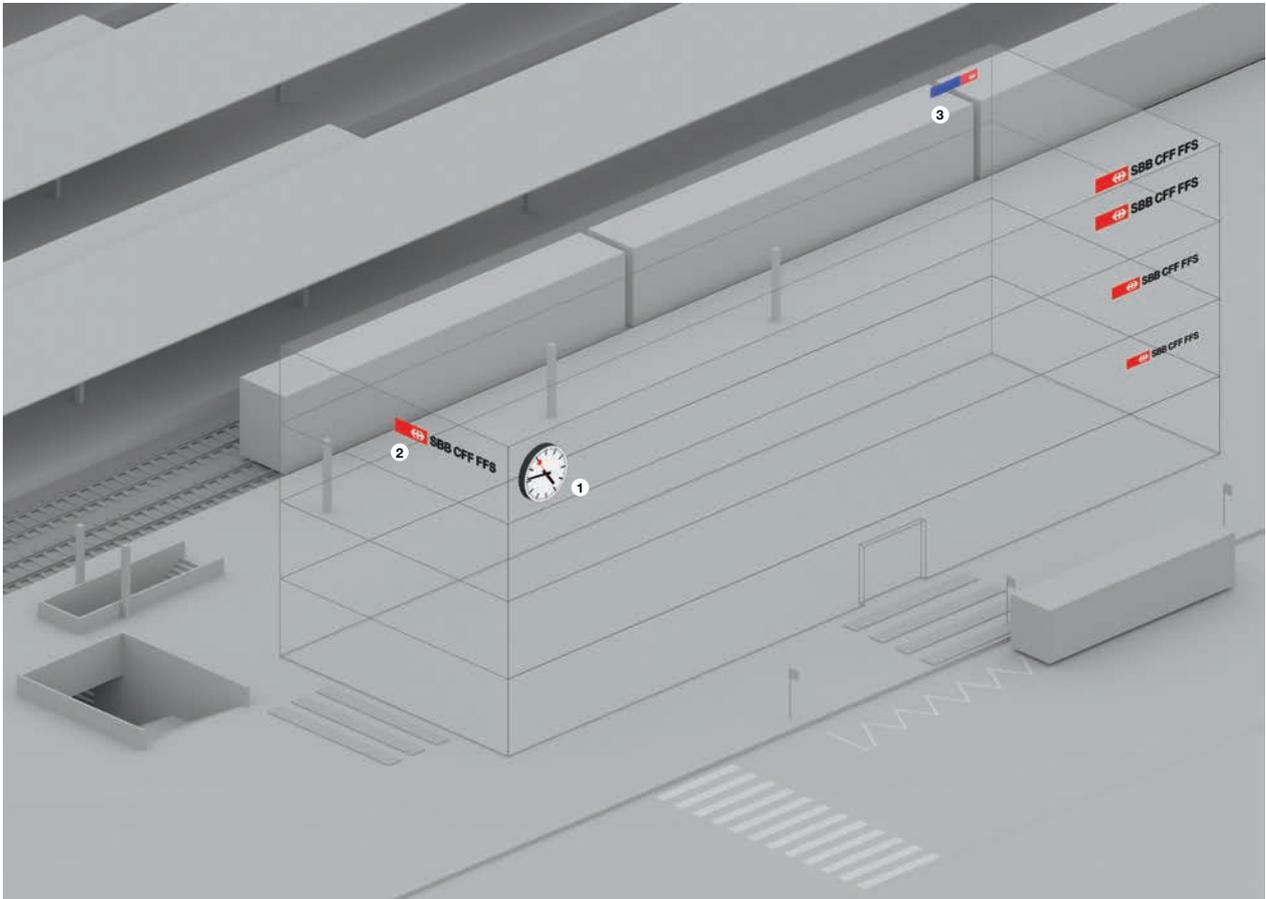
L'outil permet d'harmoniser et de simplifier les processus de planification. Il constitue d'une part un système de documentation pour les projets de signalétique, de l'autre une base pour le contrôle de ces derniers par les chefs de projet ou les services concernés.

La réalisation et la gestion de chaque projet s'effectuent de manière progressive selon un processus défini. L'outil permet ainsi de concevoir des projets de signalétique pour chaque gare. Des sites sont ensuite définis pour chaque projet. Il est ensuite possible de réaliser des panneaux indicateurs, des panneaux de confirmation de destination et des panneaux de sécurité pour chaque site. Leur contenu est défini au cas par cas en fonction de la position du panneau.

## 5. Principes.

### 5.1 Grandes gares.

Les grandes gares sont uniquement signalisées par un logo rétroéclairé des CFF (voir la directive relative à l'architecture. Lien en annexe). Les entrées principales sont repérables par la présence d'une horloge. Pour les grandes gares comportant plusieurs entrées, un logo étoilé des CFF doit figurer au niveau de chaque entrée. La disposition des différents éléments se fait de gauche à droite : l'horloge en haut à gauche et le logo plus bas sur la droite. La taille et le positionnement de l'horloge et du logo rétroéclairé des CFF sont déterminés en fonction de l'architecture du bâtiment concerné ainsi que de la hauteur de la façade. Il est en outre possible de placer des panneaux de désignation de la gare au niveau des voies d'accès à la gare. Ces panneaux peuvent être montés aux extrémités des marquises ainsi que sur les bâtiments latéraux et les murs de soutènement (Voir la directive relative à l'architecture. Lien en annexe).



Signalisation des grandes gares à l'aide du logo rétroéclairé des CFF et de l'horloge CFF.

## 5. Principes.

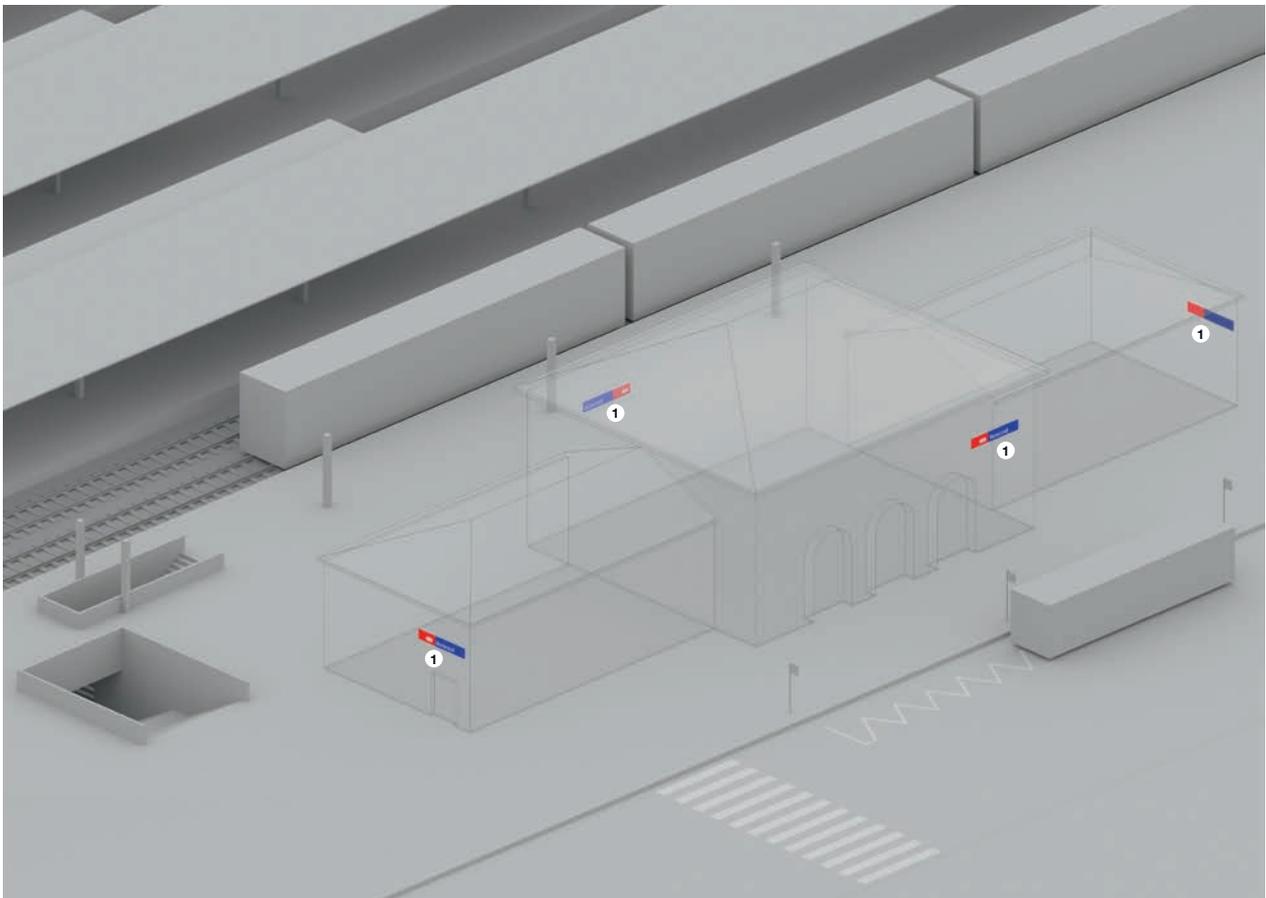
### 5.2 Petites et moyennes gares.

Le positionnement du panneau de désignation de la gare dépend de l'architecture du bâtiment et de son environnement urbain. De manière générale, le panneau est posé sur la façade principale de la gare. L'ajout de panneaux complémentaires en face des voies ou dans les zones d'accès aux trains doit être examiné au cas par cas. Le positionnement des panneaux doit être adapté en fonction de l'architecture locale.

①



18

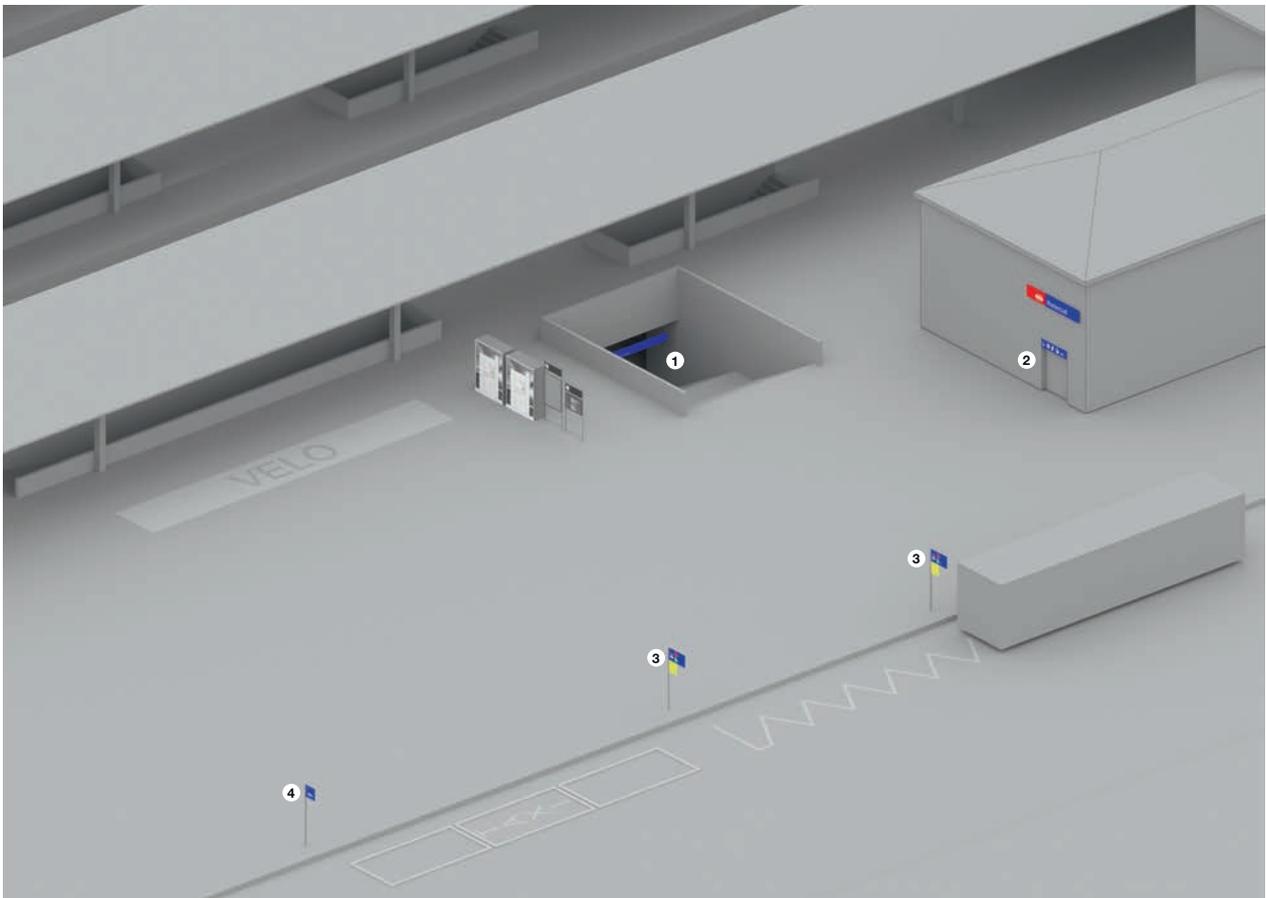
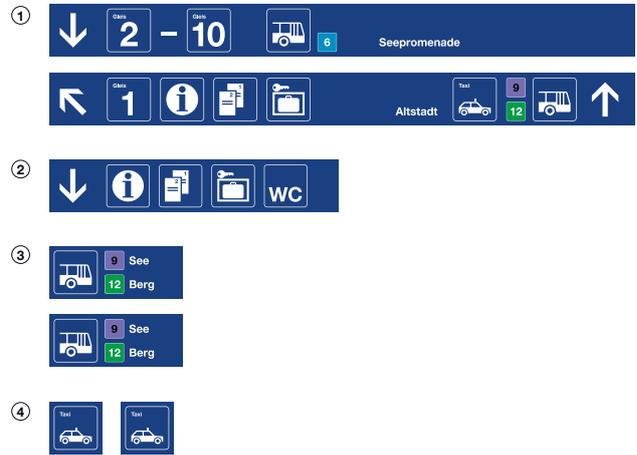


Signalisation des petites et moyennes gares : utilisation du logo associé au nom de la gare.

## 5. Principes.

### 5.3 Accès à la gare.

Toutes les informations nécessaires aux voyageurs et relatives aux offres proposées en gare sont communiquées au niveau des voies d'accès à la gare. Les panneaux situés aux sorties fournissent quant à eux les informations nécessaires à la poursuite du voyage grâce à d'autres moyens de transport. Afin d'assurer une transition fluide avec l'environnement urbain de la gare et les autres moyens de transport public, les systèmes d'information de ces derniers doivent être coordonnés avec les éléments d'orientation des voyageurs mis en place par les CFF. La signalisation des autres moyens de transport public situés à proximité immédiate de la gare doit être effectuée si possible au moyen des pictogrammes des CFF (panneaux de confirmation de destination) ainsi que des systèmes d'information des sociétés de transport locales.

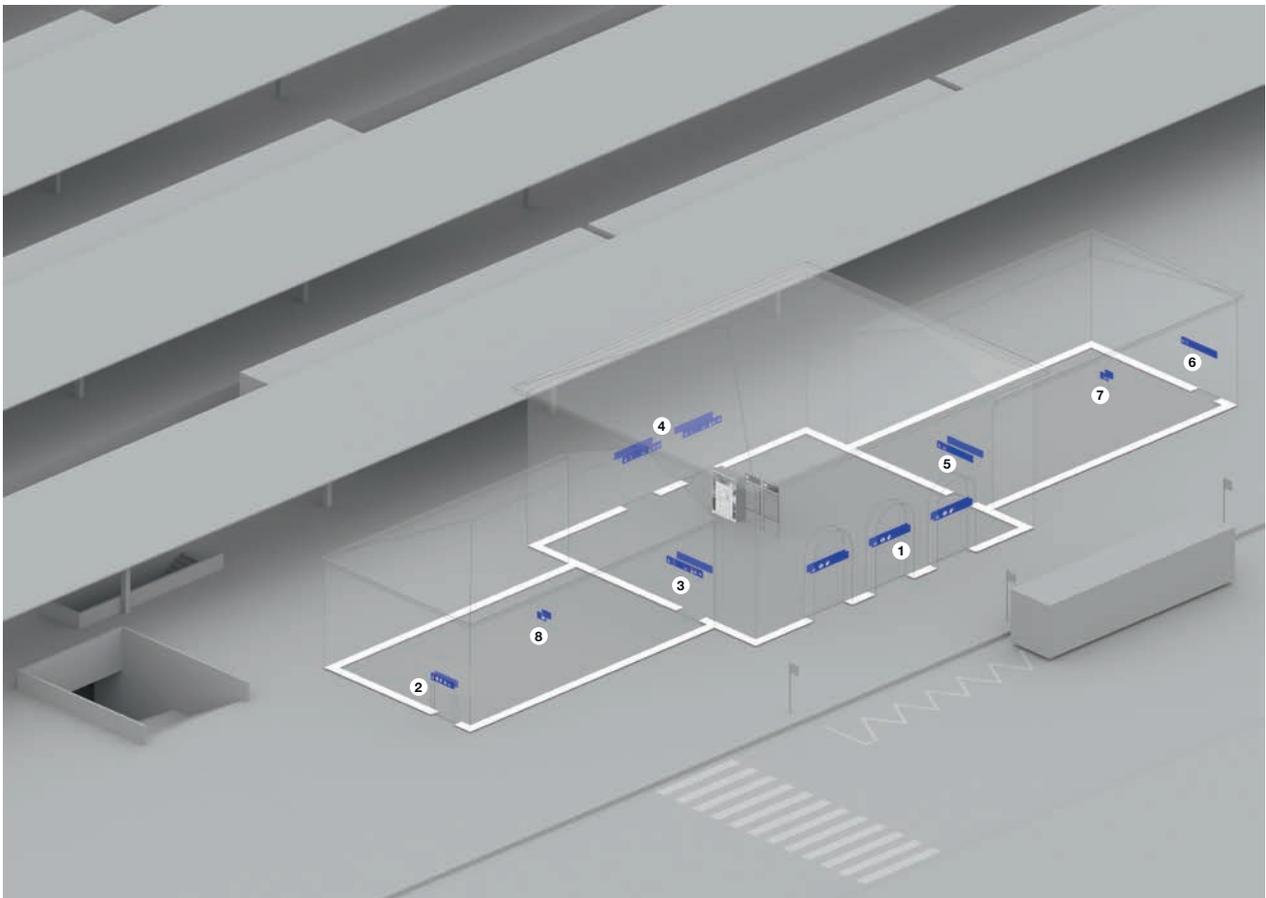
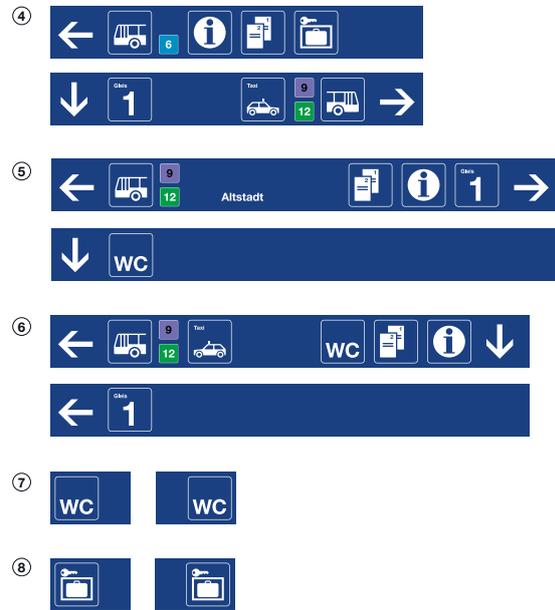


Accès à la gare.

## 5. Principes.

### 5.4 Orientation à l'intérieur des gares.

À l'intérieur des gares, les panneaux doivent être placés à chaque point de décision. Ils sont installés en hauteur, face aux flux de voyageurs.

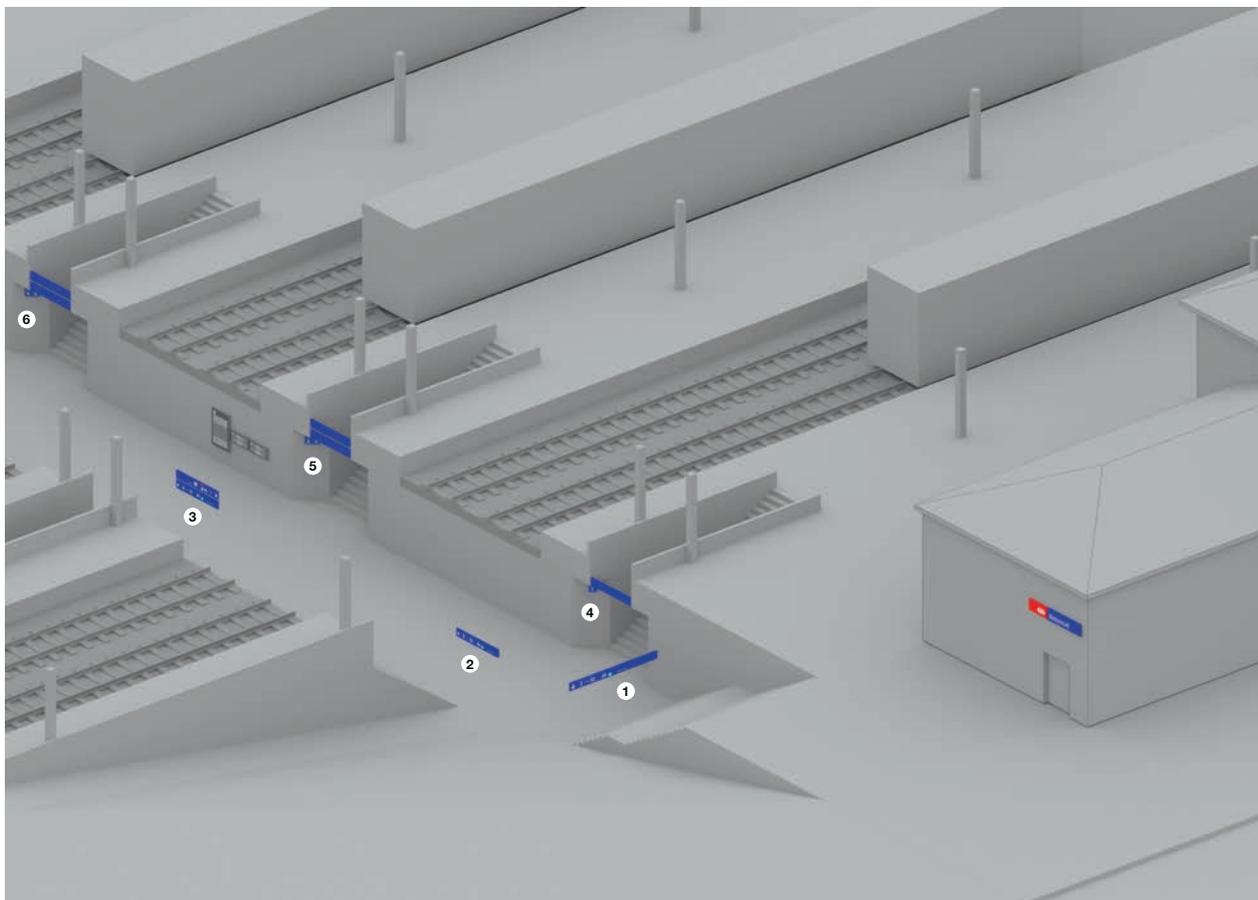
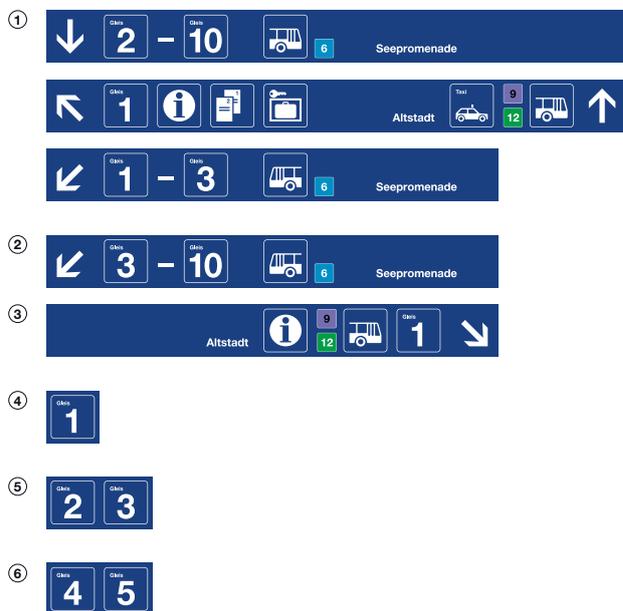


Intérieur d'une gare.

## 5. Principes.

### 5.5 Passages souterrains/accès aux quais.

Dans les passages souterrains, les éléments de signalétique sont placés face aux flux de voyageurs. En règle générale, les éléments de signalisation des quais sont fixés aux murs des voies d'accès menant aux quais. Les panneaux indiquant le chemin à suivre depuis les quais jusqu'à la zone d'accès sont placés en hauteur, face aux flux de voyageurs.

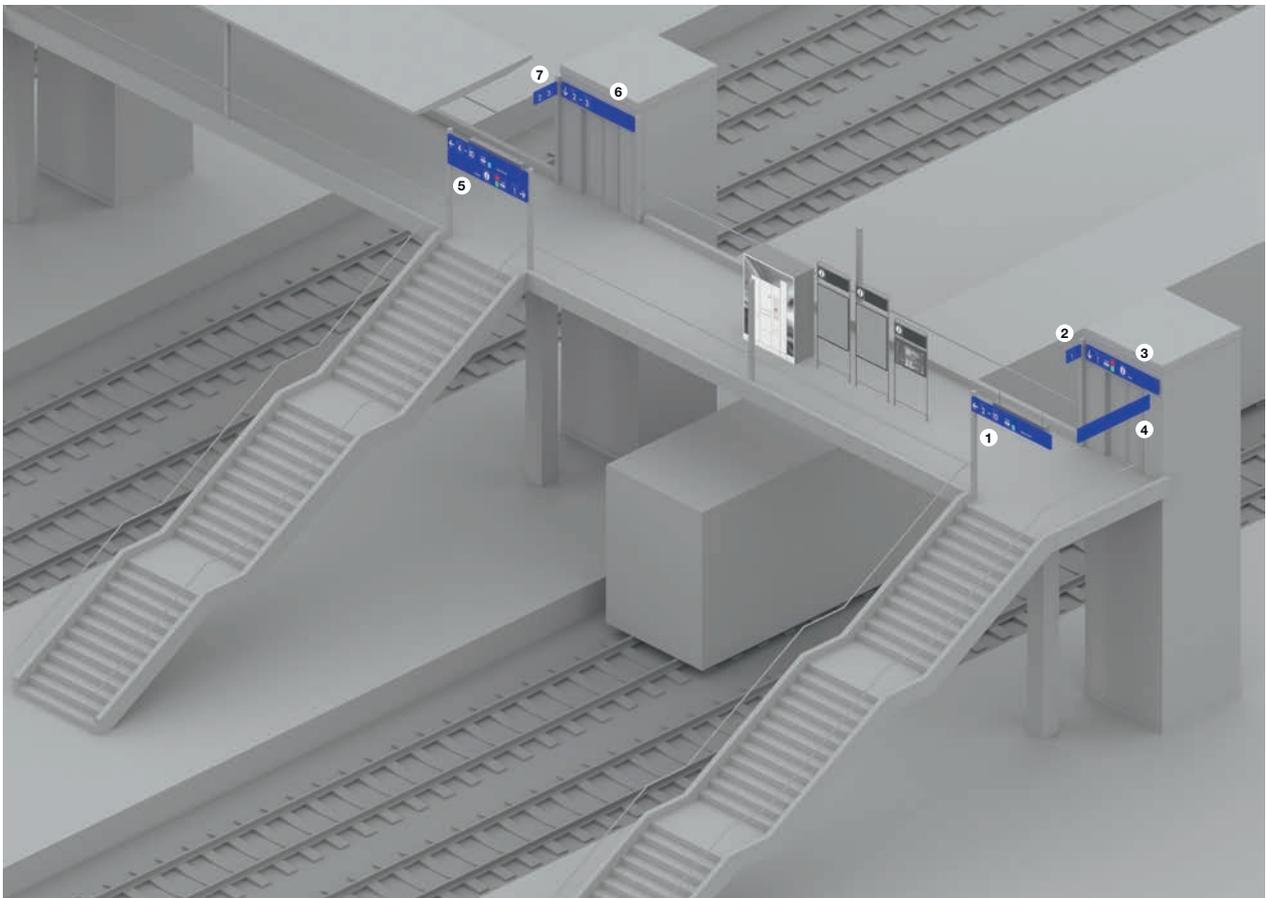
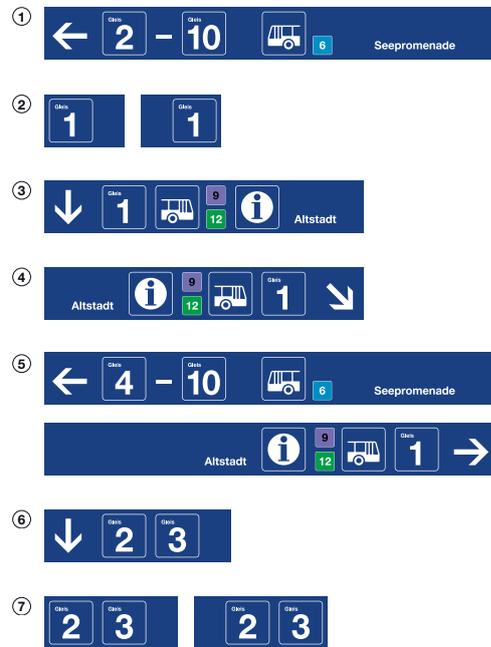


Passage souterrain.

## 5. Principes.

### 5.6 Passerelles/accès aux quais.

Dans la mesure où l'architecture locale le permet, la signalétique sur les passerelles est organisée de la même manière que dans les passages souterrains. Les panneaux indicateurs sont placés face aux flux de voyageurs. Pour leur positionnement, il convient de tenir compte des caractéristiques de l'architecture locale.

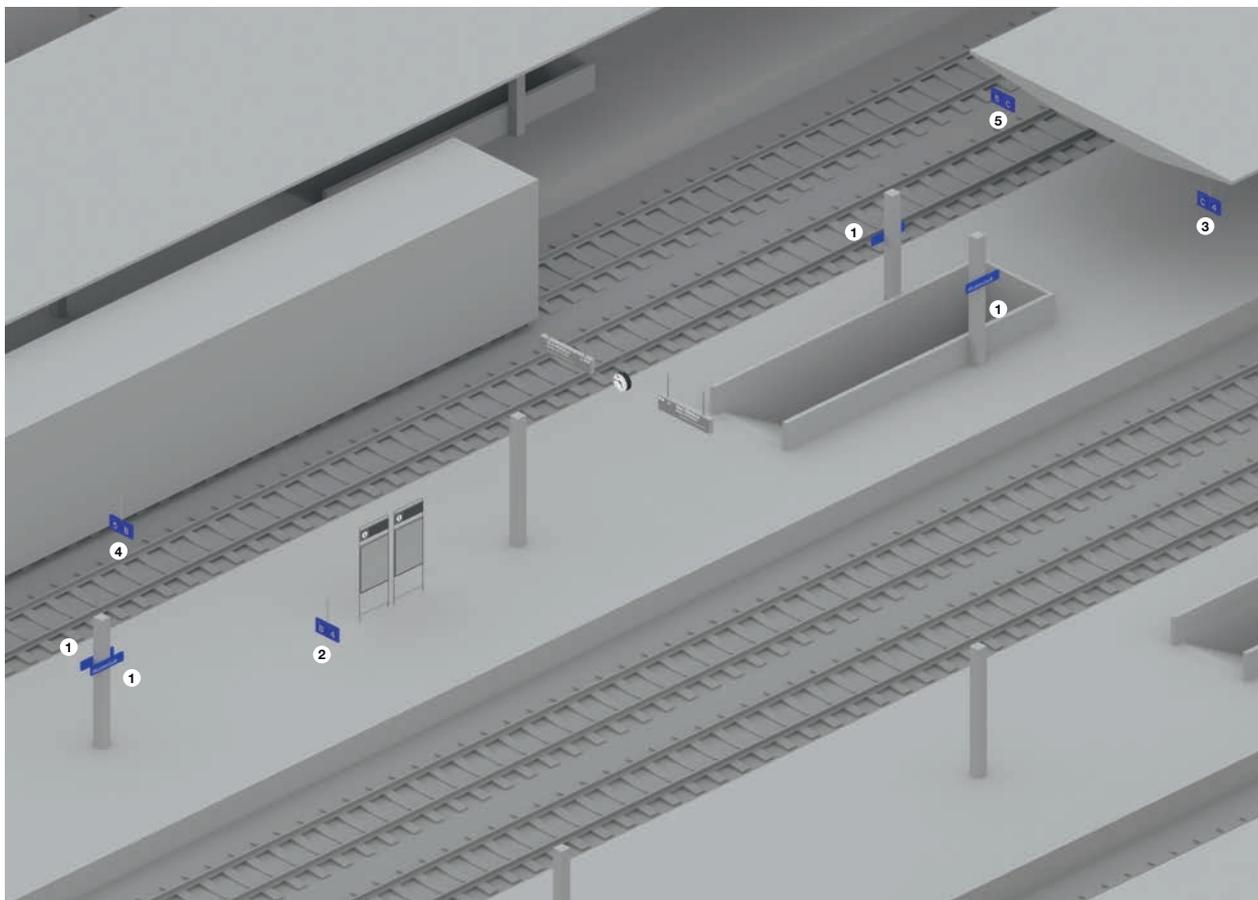


Passerelle.

## 5. Principes.

### 5.7 Quais.

Sur les quais, la signalétique est réduite au strict minimum. Le placement des panneaux sur les quais est fonction de la position des voies d'accès. Les informations importantes doivent être placées à proximité des voies d'accès, perpendiculairement au quai. Les informations complémentaires sont quant à elles placées parallèlement au quai. Dans la mesure du possible, la signalétique sur les quais doit se limiter aux panneaux de signalisation de la gare (panneau de métro), des voies et des secteurs.

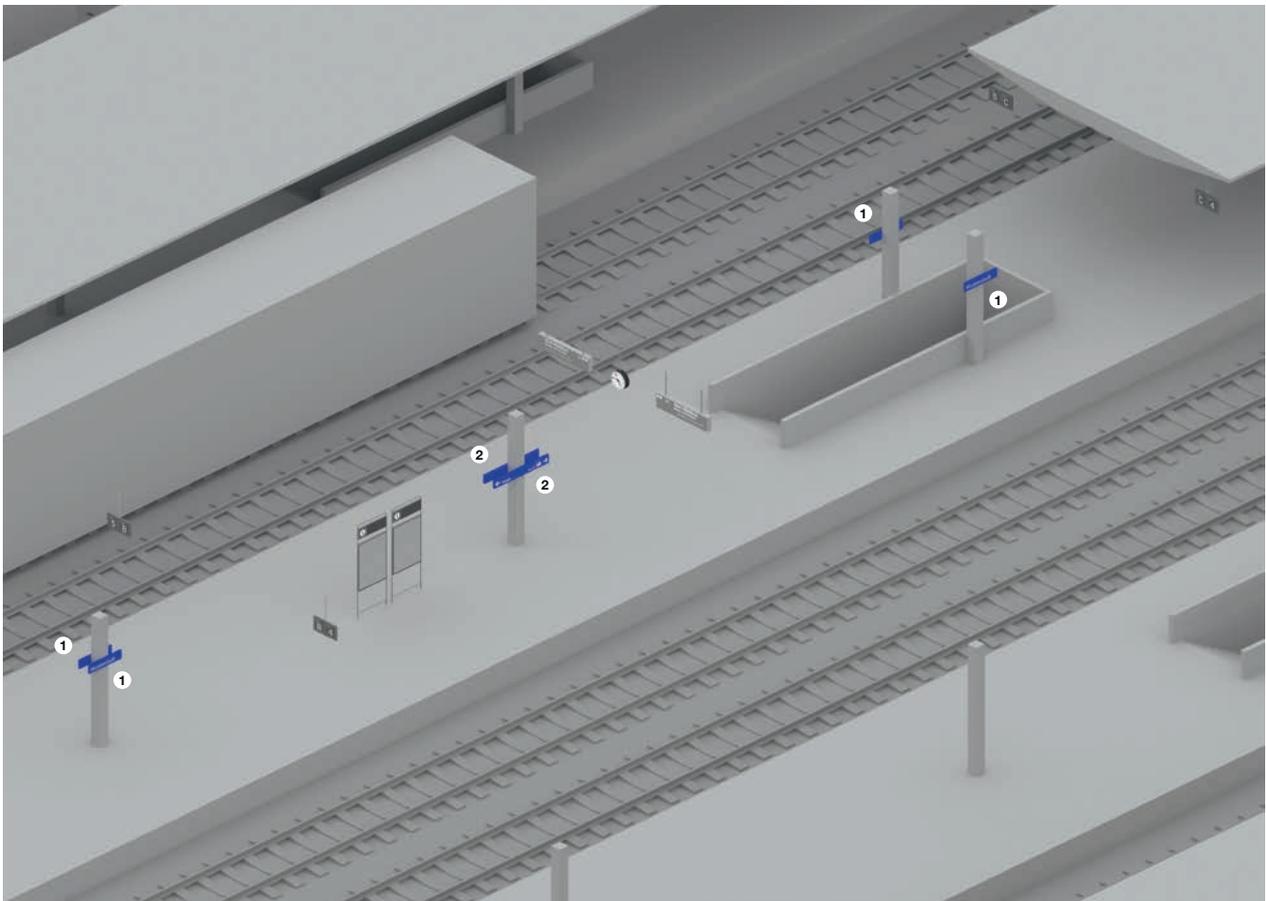


Quai.

## 5. Principes.

### 5.7.1 Cas exceptionnel: point de décision sur un quai.

Si certaines destinations ou correspondances avec les transports publics ne sont accessibles que par certaines sorties, il est nécessaire de le signaler. Les différentes sorties au niveau du quai doivent ainsi comporter des panneaux supplémentaires indiquant les différentes sorties, les correspondances avec les transports publics et/ou le centre de la gare. Sur les quais, il n'est possible d'utiliser des panneaux présentant des informations détaillées que dans des cas exceptionnels. Ils sont alors placés en alternance avec les panneaux de métro. Si elles ne sont pas clairement visibles, les sorties accessibles aux personnes à mobilité réduite doivent être signalisées.

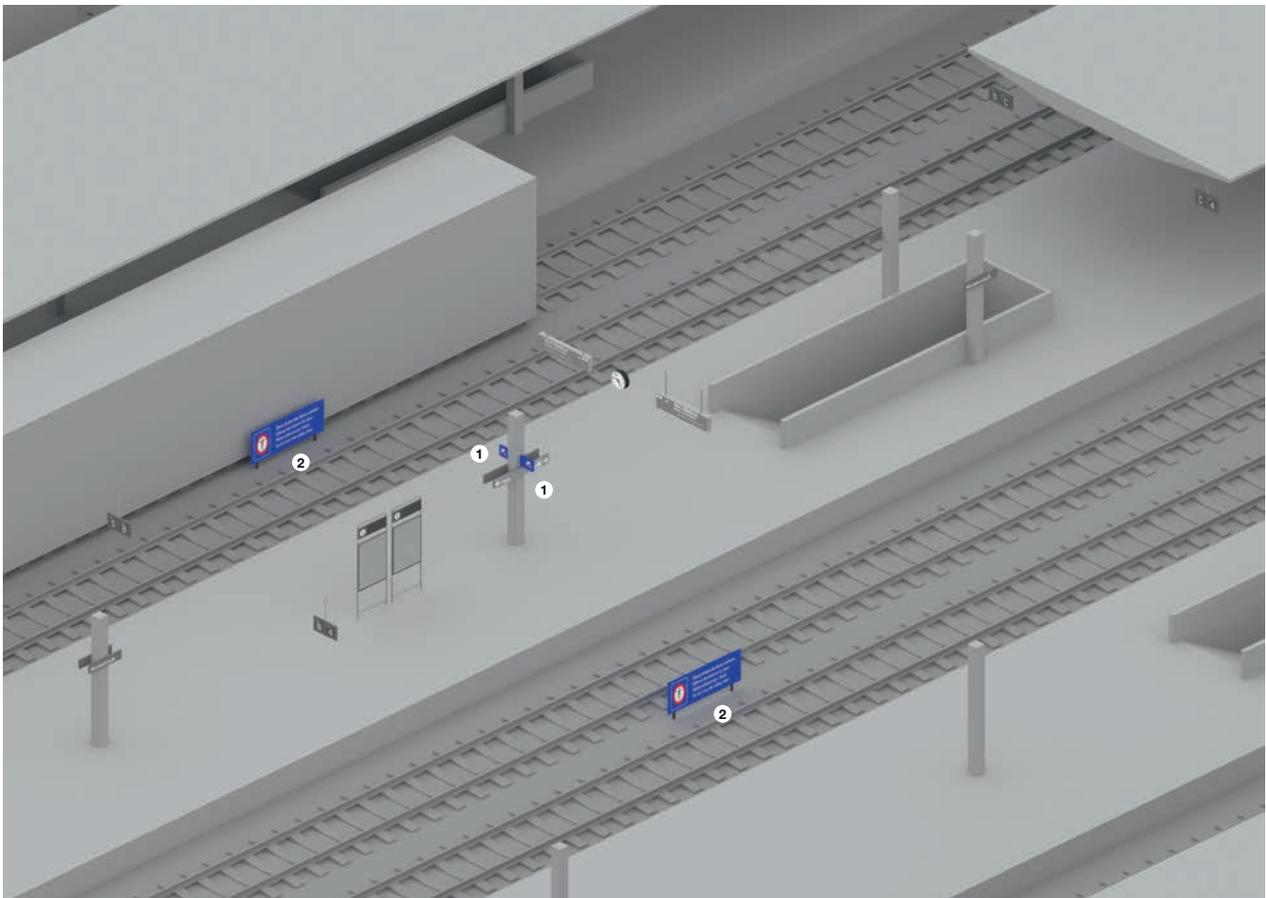


Signalisation différenciée des sorties sur un quai.

## 5. Principes.

### 5.7.2 Panneaux d'indication de danger sur les quais.

Dans une optique de sécurité, on peut signaler les éventuels dangers à l'aide de panneaux installés sur le quai et dans le faisceau des voies. Si nécessaire, il est ainsi possible d'utiliser le pictogramme « Attendre derrière la ligne de sécurité blanche » sur les quais. Le panneau d'interdiction « Défense de traverser les voies » doit quant à lui être placé au niveau du faisceau des voies.

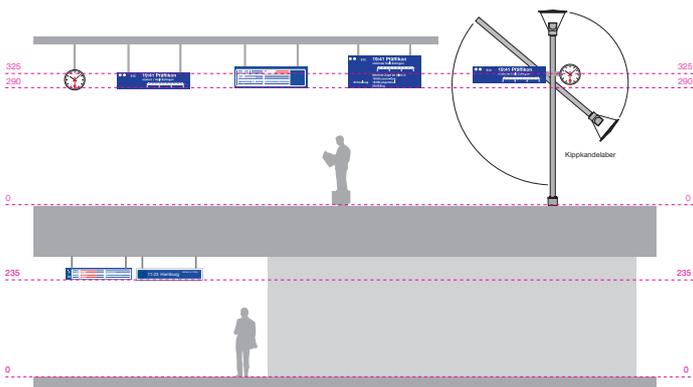
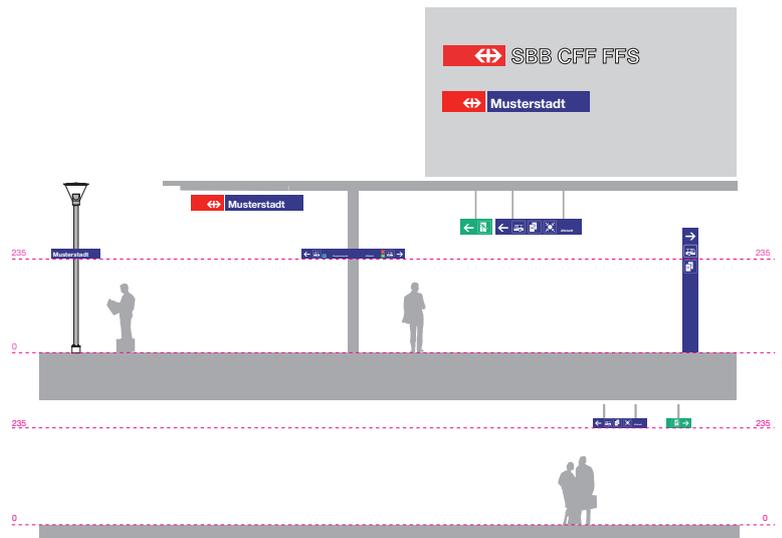
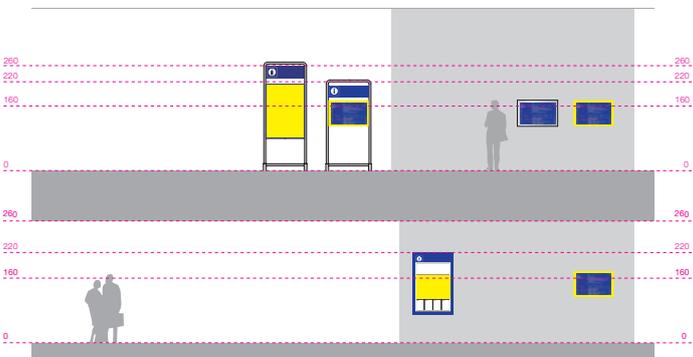


Panneaux d'indication de danger au niveau des quais.

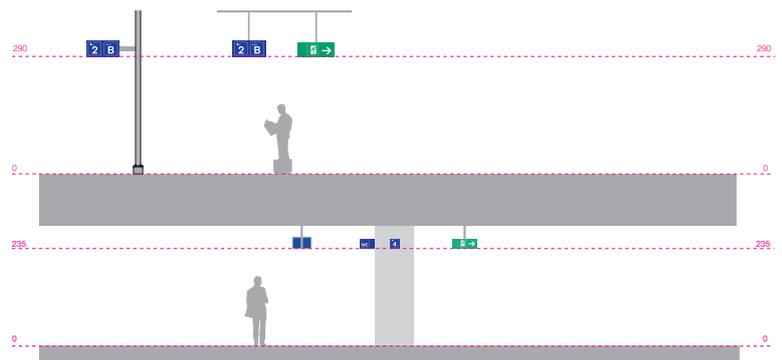
# 5. Principes.

## 5.8 Hauteurs de placement.

Dans les gares, les panneaux d'information client doivent être placés à des hauteurs prédéfinies, permettant de garantir une lisibilité optimale. Ces hauteurs doivent être respectées dans toutes les gares, et ce indépendamment de leur taille. Les éléments de signalétique doivent eux aussi impérativement être placés à des hauteurs précises, définies pour les différentes zones de la gare.



Hauteurs de placement Information à la clientèle.



Hauteurs de placement Signalétique.

## 6. Documents complémentaires.

- Éditeur de signalisation CFF
- Portail de la marque CFF
- Directive Communication sur les chantiers CFF
- Liste DiDok
- Directive Horloge CFF
- La directive relative à la signalétique en ville est actuellement en traitement.
- Directive CFF Architecture
- Directive CFF Shopping dans les gares
- Digital.sbb.ch
- Recommandation V580
- Directive Logo, icône et Co

**CFF SA**

Architecture et flux de personnes  
Hilfikerstrasse 3  
3000 Berne 65, Suisse

[entwicklung.bahnhof@sbb.ch](mailto:entwicklung.bahnhof@sbb.ch)  
[cff.ch](http://cff.ch)