



FÉDÉRATION DES  
AVEUGLES  
DE FRANCE

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE PRÉCONISATION



## Information voyageur

Cette fiche vise à expliquer comment proposer de l'information accessible à tous. L'information des voyageurs est nécessaire en amont pour préparer le voyage, sur les quais ferrés ou les arrêts de bus et bien entendu à l'intérieur de ces différents matériels roulants. Nous allons traiter ici ces trois cas de figures avant de faire un focus sur une « situation perturbée ».

### **I. Préparation du voyage**

Comme tout un chacun, une personne déficiente visuelle a besoin de préparer son voyage afin d'éviter une situation de stress pendant son déplacement. En effet, préparer son trajet au préalable permet de se familiariser avec des informations cruciales comme les numéros de lignes, les directions, les nombres d'arrêts, les noms et nombres de gares ou stations de correspondance. Cette étape lui garantit de partir dans de bonnes conditions et d'effectuer en toute sérénité son itinéraire.

Pour ce faire, elle aura besoin :

- A. D'un site internet du réseau de transport accessible selon les normes numériques en vigueur. C'est-à-dire un site où la navigation est aisée par une aide technique adaptée (revues d'écran : JAWS, NVDA Voice Over...), et où la hiérarchisation des informations est intuitive.
- B. D'une application mobile du réseau accessible, qui puisse être utilisée facilement avec une revue d'écran (Talkback, Voice Over).

### **II. L'information des voyageurs sur un quai ferré ou un arrêt de bus**

L'information des voyageurs peut être délivrée de différentes manières sur les quais ou arrêts, qu'il s'agisse d'applications mobiles ou d'équipements présents in situ.

- A. Par une application mobile accessible sur Smartphone pour connaître le prochain train, tram ou bus et son positionnement (numéro du quai et longueur du train ; court ou long). Cette solution présente néanmoins deux inconvénients : non seulement elle n'offre pas une égalité de traitement pour tous, puisqu'un pourcentage important de voyageurs déficients visuels ne



FÉDÉRATION DES  
**AVEUGLES  
DE FRANCE**

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE PRÉCONISATION



disposent pas de Smartphone adapté, mais en plus ces mêmes usagers sont vulnérables quant au vol de ces mêmes Smartphone.

B. Par différents équipements présents dans son environnement proche :

a) Des écrans qui doivent répondre à plusieurs conditions :

- être ni réfléchissants, ni éblouissants mais lisibles :
  - o quel que soit la lumière (artificielle, ensoleillée ou éclairage public)
  - o par tous, grâce aux gros caractères et à des contrastes de 70% selon la réglementation en vigueur (S.T.I. des personnes à mobilité réduites et arrêté du 15 janvier 2007 annexe 1).
- être installés hors des flux de voyageurs et libres de tout obstacle.
- être à hauteur d'yeux de manière à ce qu'une personne déficiente visuelle puisse s'en approcher à moins de 20 cm afin de prendre connaissance des informations diffusées.
- informer sur le numéro de la ligne, sa destination et le temps d'attente.
- indiquer les deux prochains passages s'il s'agit d'un quai peu desservi.

b) De l'audio qui délivre une information par un système automatique ou par une balise sonore que l'on active via la télécommande universelle.

- La latence entre le déclenchement et la réponse de la balise doit être réduite à moins d'une seconde.
- La balise sonore doit être située à l'intérieur de l'abri voyageur s'il existe et le plus proche possible de la tête du véhicule.
- Le message doit être clair et compréhensible avec des haut-parleurs de bonne qualité, disposés en douche sonore (ajustement automatique du son fonction du bruit ambiant). En effet, cette disposition permet une bonne écoute sans que le son se diffuse dans tous les sens et qu'il crée une nuisance sonore pour les riverains. Cette information doit comporter les éléments suivants : le numéro de la ligne et du quai, sa destination, le temps d'attente, l'état du trafic.



FÉDÉRATION DES  
AVEUGLES  
DE FRANCE

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE PRÉCONISATION



## Point sur le mode de diffusion sonore valable sur les quais ou les arrêts ainsi que dans les matériels roulants :

Certains réseaux utilisent la voix humaine pour diffuser leur information sonore (SNCF avec e-Simone qui annonce les trains sur les quais ferrés et RATP qui utilise la voix humaine dans les bus). Nous préférons ce principe aux synthèses vocales quelles qu'elles soient, qui sont toujours nasillardes et de qualité très moyenne. Par ailleurs, il ne faut jamais doubler la parole de quelques notes de musique car ceci peut prêter à confusion pour les usagers dont l'audition est dégradée. En revanche, le gingle placé en amont de la partie vocale sera toujours le bienvenu.

### **III. Matériel roulant**

A l'intérieur des matériels roulants, l'information doit être délivrée de manière visuelle et sonore.

Les afficheurs doivent être lisibles par tous grâce à une taille de caractère agrandie et un contraste adapté. Ils doivent être anti reflets et doublés par un dispositif sonore de bonne qualité (prononciation audible) dans tout le matériel roulant.

L'annonce sonore et le support visuel doivent donner les informations suivantes, selon le moment :

- Au départ : la destination et le parcours suivi (exemple « direct jusqu'à... » ou « ce train desservira toutes les gares de ... à .... »)
- A l'arrêt en gare de correspondance : la direction suivie
- Pendant le parcours : le prochain arrêt ou la prochaine gare, les correspondances si il y en a et le côté d'ouverture des portes.

### **IV. Situation perturbée**

Pour un voyageur déficient visuel, toute situation perturbée est source de stress car le trajet ne se déroule pas comme prévu. L'information donnée doit donc être optimale et diffusée sur tous les supports possibles. Faire au mieux pour préciser selon la raison de la perturbation, les informations suivantes :

- En cas de retard, son évaluation ;
- En cas de suppression, l'heure prévue du prochain train ;



FÉDÉRATION DES  
**AVEUGLES  
DE FRANCE**

LA CITOYENNETÉ,  
ÇA NOUS REGARDE !

6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE PRÉCONISATION



- En cas de gros problème, sa cause, les mesures prises et le temps nécessaire prévisible pour la remise en service. Donner les itinéraires de substitutions, tous types de transports confondus.
- Dans tous les cas, il est primordial que les informations diffusées sur tous les supports soient exactes.

## **V. Pour aller plus loin, voir nos fiches :**

- Valideur
- Accessibilité des quais de transport
- Barrières de péage sur les quais de transport
- Fiche de démocratisation 13 juillet 2009 - Transport

Thierry JAMMES  
Expert accessibilité  
MAIL : [access@cfpsaa.fr](mailto:access@cfpsaa.fr)