



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



INFORMATION VOYAGEUR

Mise à jour : mars 2022

Références

- [Article D1112-4](#) et [Article D1112-5](#) du code des transports - Obligation d'Information concernant le matériel roulant
- [Arrêté du 13 juillet 2009](#) relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite
- [Règlement \(UE\) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014](#) sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite
- [Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne](#)
- [Article 27 de la Loi d'orientation des mobilités](#) concernant L'obligation de collecte et d'ouverture des données accessibilité dans tous les réseaux de transports



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



Synthèse des textes

Les textes réglementaires édictent les principes généraux concernant l'accessibilité de l'information nécessaire au voyageur tout au long du parcours :

- La préparation du trajet.
 - Obligation de rendre accessible les services de communication en ligne, dont les sites internet et applications mobiles des services de transport.
 - Obligation de collecte normalisée des données GPS et accessibilité dans tous les réseaux de transports. Idem pour un périmètre de 200 m autour de tous les arrêts de bus prioritaires pour le 1er décembre 2023. Ces données seront utiles pour les calculateurs d'itinéraires accessibles.
- L'information aux points d'arrêt, notamment en gare et sur les quais de tram et de métro. *Voir les fiches concernant les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public pour les gares et le métro, pour les bus et le tram voir les fiches idoines.*
- L'information aux arrêts de transports publics urbains (car, bus, tram)
- L'information relative au matériel roulant. *Voir la fiche concernant le matériel roulant.*



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



Préconisations CFPSAA

Les préconisations ci-dessous explicitent les principes réglementaires, évoqués plus-haut, en tenant compte de l'expérience terrain et de la qualité d'usage.

L'information des voyageurs est nécessaire :

- **en amont, pour préparer le voyage,**
- **sur les quais ferrés ou les arrêts de bus,**
- **à l'intérieur des différents matériels roulants.**

I. Préparation du voyage

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, le nombre 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 son itinéraire en toute sérénité.

Pour ce faire, la personne déficiente visuelle aura besoin :

- D'un site internet du réseau de transport accessible selon les normes numériques en vigueur (RGAA - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité). Ce site pourra, ainsi, être lu par les différentes aides techniques adaptées tels que les logiciels de lecture d'écran : JAWS, NVDA....



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



- D'une application mobile du réseau qui puisse être rendue facilement accessible avec une revue d'écran (Talkback, Voice Over). Par ailleurs, un contraste renforcé de l'écran sur les mobiles est nécessaire (la majorité des personnes aveugles utilisent les produits Apple pour des raisons d'accessibilité).

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 : applications mobiles ou équipements présents in situ (écran et système de balise sonore).

1) Par une application mobile accessible sur Smartphone.

Elle doit permettre de connaître :

- les horaires en temps réel des prochains trains, tram ou bus,
- son positionnement (numéro du quai, longueur du train : court ou long).

Cette solution présente, néanmoins, deux inconvénients :

- elle n'offre pas une égalité de traitement pour tous, puisqu'un pourcentage important de voyageurs déficients visuels ne dispose pas de Smartphone adapté,
- les personnes déficientes visuelles sont vulnérables au vol si le Smartphone est apparent.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



2) Par des écrans présents sur le quai et qui doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- Etre ni réfléchissants, ni éblouissants.
- Etre lisibles quelle que soit la lumière (naturelle ou artificielle).
- Utiliser une police de grands caractères et un contraste à 70%.
- être installés hors des flux de voyageurs, libres de tout obstacle et être à hauteur d'yeux de manière à ce qu'une personne déficiente visuelle puisse s'en approcher à moins de 20 cm.
- Indiquer la ligne, sa destination, le temps d'attente et les horaires d'au moins deux prochains passages.

3) Par des systèmes audio

- La balise sonore peut être automatique ou délivrer les informations par activation via la télécommande universelle ou un smartphone.
- 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 au centre du quai pour le tram et le plus proche possible de la tête du véhicule pour le bus (puisque la montée se fait par l'avant).
- Le message doit être clair et compréhensible, de voix féminine avec des haut-parleurs de bonne qualité, disposés en douche sonore. Cette disposition permet une bonne écoute sans que



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

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



le son se diffuse dans tous les sens et qu'il crée une nuisance sonore pour les riverains.

Préconisation CFPSAA :

La qualité de la synthèse doit atteindre la note de 4/5 sur la partie intelligibilité du test MOS (Mean Opinion Score).

- Le son doit s'ajuster automatiquement au bruit ambiant à plus ou moins 5 décibels. Le minimum étant de 69 décibels, recommandé 80.
- L'information doit comporter les éléments suivants : l'indication de la ligne, du quai, la destination, le temps d'attente, l'état du trafic.

Par exemple : « Ligne 1, destination République, prochain passage dans 3 minutes » (ici le trafic n'est pas perturbé)

Remarque concernant le mode de diffusion sonore, sur les quais, les arrêts ou à l'intérieur des 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 ; RATP avec voix humaine dans les bus et métro). Ce principe est préférable aux synthèses vocales, sauf si elles atteignent les qualités du test MOS cité plus haut. En effet, elles sont généralement nasillardes et de qualité moyenne. Par ailleurs, la parole ne doit pas être doublée par quelques notes de musique car



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



ceci peut prêter à confusion pour les usagers dont l'audition est dégradée. En revanche, le jingle placé en amont de la partie vocale est indispensable pour attirer l'attention du voyageur.

III. L'information des voyageurs à l'intérieur du matériel roulant

L'information doit être délivrée de manière visuelle, sonore et tactile.

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 et en toutes circonstances. L'erreur classique est de placer des hautparleurs au niveau des portes et par conséquent, le voyageur assis entre deux portes n'entend pas l'annonce sonore alors qu'il le devrait sur le plan réglementaire.

Préconisation CFPSAA

- **Placer dans le couloir central du véhicule à intervalle régulier, des hautparleurs distribuant le son en douche.**
- **Placer au-dessus des portes extérieurs des trams et trains des balises d'Aide au Repérage des Portes (A.R.P.) pour annoncer, en déclenchant par télécommande ou smartphone, la destination du véhicule, comme prévu par la réglementation.**



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



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

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

Il est également préconisé d'installer des pictogrammes et logos pour les emplacements réservés à bord des véhicules ainsi que ceux garantissant l'accès aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance.

Une signalétique tactile (braille et relief positif) sera également requise, si besoin est, pour la numérotation de places à l'intérieur de certains véhicules.

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.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

FICHE

BÂTI, VOIRIE, TRANSPORTS



Selon la raison de la perturbation, indiquer, autant que possible les informations suivantes :

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

V. Pour en savoir plus

- [Guide accessibilité SNCF – chapitre 17](#) Information et signalétique

THIERRY JAMMES

COMMISSION ACCESSIBILITÉ

access@cfpsaa.fr / 06.15.96.10.01