

Gare lisible et accessible ?

ÉTUDE EXPLORATOIRE DU PAYSAGE LINGUISTIQUE D'UNE GARE AVEC LA PARTICIPATION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Synthèse originale en français

Avec le soutien de l'Innovation Booster Technology & Special Needs
(Innosuisse)

Auteur : Dr. Philippe Humbert

Date : Novembre 2025

Comment les personnes en situation de handicap interprètent les informations qu'elles voient, lisent, entendent ou ressentent pour s'orienter en gare ?

La signalétique, l'horaire affiché sur papier ou sur de grands panneaux, les plaquettes en braille sur les mains courantes, l'application CFF sur smartphone ou encore les annonces dans les haut-parleurs... Tout cela, c'est le paysage linguistique d'une gare. Ces nombreux supports transmettent en permanence des informations aux voyageuses et voyageurs. Quand il y a des imprévus, des retards ou des travaux, ces messages peuvent changer rapidement. Or, pour des personnes en situation de handicap, percevoir et interpréter ces informations peut être plus complexe en fonction des besoins et des capacités de chacune et chacun. Cette recherche a essayé de mieux comprendre ce sujet en collaboration avec des personnes en situation de handicap et avec deux entreprises de transports publics, les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) et les Transports publics fribourgeois (TPF).

Documenter le « paysage linguistique » d'une gare

De janvier à avril 2025, 8 personnes en situation de handicap ont documenté le paysage linguistique de la gare de Fribourg en suivant des instructions détaillées. Il y avait des personnes à mobilité réduite, des personnes malvoyantes ou non-voyantes, des personnes malentendantes ou sourdes et une personne avec une déficience intellectuelle. À l'aide de leur smartphone ou d'autres technologies adaptées, les participantes et participants devaient montrer et expliquer toutes les informations qu'ils devaient lire, écouter ou ressentir pour trouver leur chemin. Après avoir rencontré des membres du personnel des TPF et CFF puis consulté la documentation officielle, le chercheur a aussi essayé de comprendre les principes généraux des processus de rédaction des messages en gare.

Qu'est-ce qu'on apprend avec cette recherche exploratoire ?

Nota bene : Le paysage linguistique de la gare de Fribourg n'est plus exactement le même aujourd'hui. Les observations permettent quand même d'identifier des défis importants dans une gare en transformation.

Les sociétés de transports publics ont peu de marge de manœuvre dans la rédaction des messages écrits. La communication est régulée par des lois, ordonnances et normes techniques qui favorisent aussi une cohérence à travers les gares de Suisse et d'Europe. En outre, les CFF ont des groupes de travail spécialisés qui vérifient l'application des standards avec la participation de personnes en situation de handicap. Par ailleurs, les gares et leurs environs sont des espaces où se rencontrent des partenaires avec des

systèmes de fonctionnements variés (CFF, communes, sociétés de transports locales, etc.), dont la coordination peut s'avérer très complexe.

Plus focalisée sur les dimensions sociales et langagières que techniques, **cette étude ne prétend pas évaluer la pertinence ou l'efficacité de standards et pratiques institutionnalisées, mais vise à explorer leurs multiples appropriations et interprétations avec un échantillon limité de personnes concernées.** Elle montre aussi que **le personnel présent en gare joue souvent un rôle-clé de médiation. Il aide à comprendre des informations qui sont parfois difficilement accessibles, ambiguës ou lacunaires.** Cela s'observe dans plusieurs situations abordées dans la suite de ce rapport.

Les ressources technologiques et numériques jouent un rôle ambivalent. Les apps Mobile CFF et Inclusive CFF peuvent grandement faciliter la vie de certaines personnes en situation de handicap. Il faut toutefois bien connaître le fonctionnement général des transports publics et prendre le temps d'apprendre à utiliser ces applications pour réussir à naviguer uniquement à l'aide de son smartphone, ce qui n'est pas possible pour tout le monde.

D'autres technologies sont aussi ambivalentes. Par exemple, des bornes tactiles et interactives sont disposées dans l'ensemble des gares CFF de Suisse (voir exemple 1 ci-dessous). Ces bornes sont utiles et adaptées pour vérifier les informations visuellement, mais elles ne sont pas accessibles aux personnes malvoyantes, car l'accès aux annonces sonores requiert des capacités visuelles minimales.

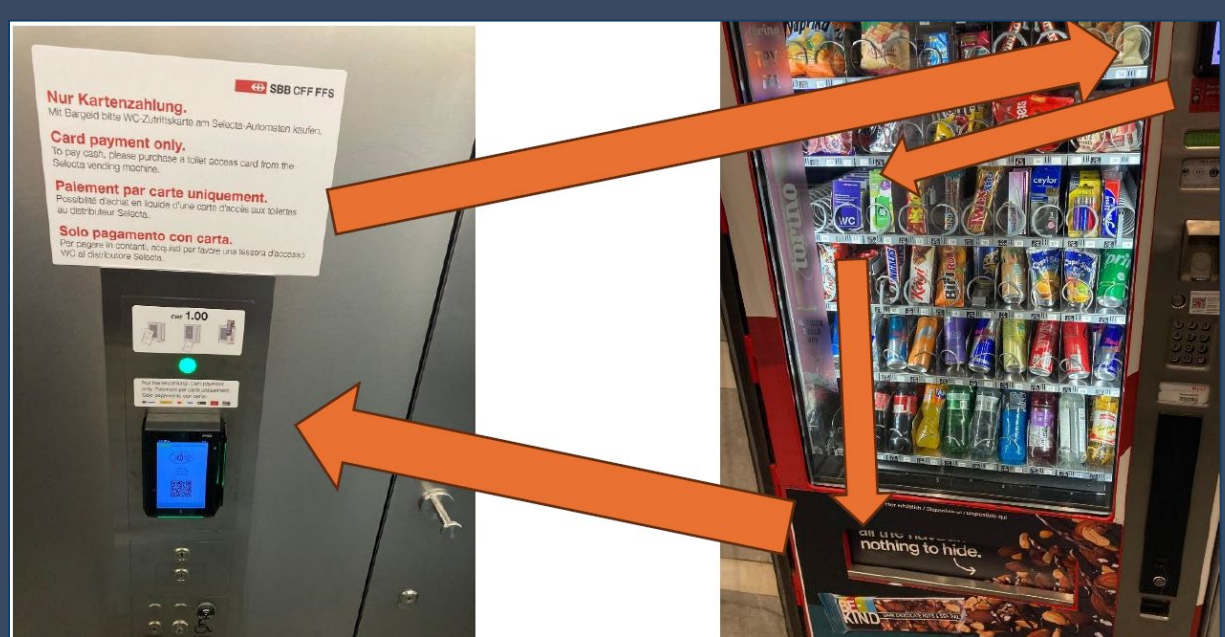
Exemple 1: les bornes interactives des CFF

Sur cette photo, on remarque diverses options d'accessibilité, comme l'adaptation de l'écran pour les personnes en fauteuil roulant, ou encore la possibilité d'activer une boucle magnétique pour les personnes malentendantes.

Toutefois, pour les personnes malvoyantes, il est quasiment impossible d'interagir efficacement avec ces bornes.



Par ailleurs, les annonces sonores sont souvent difficilement audibles en gare, généralement en raison du bruit environnant, mais parfois en raison de paramétrages techniques détaillés dans le rapport long. **Certaines technologies, comme les dispositifs de paiements sans contact des WC de la gare, sont illisibles pour certaines personnes qui sont alors exclues de ce lieu**, comme le montre l'exemple 2 ci-après.



Exemple 2 : lire et comprendre les informations pour utiliser les WC de la gare (photo ci-dessus)

Plusieurs participantes et participants ont éprouvé des difficultés importantes à lire et comprendre les informations permettant d'accéder aux WC. Sans carte bancaire et sans clé eurokey, il faut réussir à lire des instructions à la porte des WC et sur les automates Selecta, puis réaliser une série d'actions très compliquées – voire impossibles – surtout pour des personnes malvoyantes ou avec une déficience intellectuelle.

L'analyse montre aussi **l'importance de maintenir une cohérence dans les manières de nommer des lieux spécifiques de la gare**. Par exemple, les participantes et participants ne comprennent pas toujours où aller lorsqu'ils cherchent un endroit de la gare tantôt appelé « Avenue du Midi », tantôt « Beauregard » ou « Richemond ». **À travers la diversité des supports de lectures, il est parfois difficile de faire des liens entre les diverses informations perçues en gare ou sur smartphone**. Comme le montre l'exemple 3 ci-après, trouver les quais de la gare routière depuis les quais de la gare ferroviaire pouvait

représenter un défi. Quant à l'exemple 4 plus bas, il illustre une situation d'un message de panne ambigu qui nécessite l'intervention du personnel en gare.



The image shows a screenshot of the CFF mobile app on the left and a photograph of a train station platform on the right. The app interface displays travel information for the destination 'Givisiez' on Wednesday, January 29, 2025, at 15:41. It lists three train options:
1. Bus B 9 to Corminboeuf, Jo-Siffert, departing at 15:44 from Quai C, taking 28 minutes.
2. Train S20 to Neuchâtel, departing at 15:47 from Voie 4, taking 4 minutes.
3. Bus B 544 to Gletterens, departing at 15:50 from Quai 22, taking 18 minutes.
Below these, it shows a ticket price of CHF 2.30. The photograph on the right shows a blue overhead platform sign with white text and icons. The top sign points right towards 'Route des Arsenaux, Boulevard de Pérolles, Place de la Gare / Bahnhofplatz' and lists platform numbers 1 through 9. The bottom sign points left towards 'Avenue du Midi, Avenue Beauregard, Gare routière / Busbahnhof' and lists platform numbers 4 and 5. A set of stairs is visible in the background of the platform.

Exemple 3 : Parvenir à faire des liens entre les informations sur smartphone et celles en gare

Un participant malentendant cherche le bus régional pour Givisiez depuis un quai de train. L'image de gauche montre les informations de l'app CFF. Il comprend que c'est le bus B544 sur le quai 22. La photo à droite montre les panneaux en gare depuis un quai de train. À ce moment, difficile de savoir où aller, car le quai 22 n'est pas directement mentionné. Il faut le déduire en lisant plusieurs informations, ou bien utiliser la fonction cartographique de l'app CFF.

Ascenseur hors service.



L'ascenseur restera hors service jusqu'au 7 février 2025 en raison de rupture de fourniture. Pour accéder aux quais 2, 3, 4 et 5, utilisez l'ascenseur situé au niveau du nouveau passage inférieur du Midi. Veuillez suivre le chemin indiqué sur le plan.



Nous vous remercions de votre compréhension.

Exemple 4: Un message de panne ambigu

Un participant à mobilité réduite souhaite prendre l'ascenseur pour se rendre sur voie 1. Mais l'affiche placardée sur l'ascenseur (voir la photo à gauche) lui explique uniquement comment se rendre sur d'autres quais, alors qu'il sait que cet ascenseur va sur la voie 1. Le plan affiché sous le texte est trop petit pour être lu. Il demande de l'aide au personnel en gare qui lui explique le détour à suivre.

Le paysage linguistique de la gare présente aussi des messages adaptés, ce qui montre que **les responsables des transports publics s'efforcent d'anticiper certains besoins dans la signalétique**. L'exemple 5 ci-contre montre qu'en ajoutant des panneaux de déviations indiquant un chemin accessible aux personnes à mobilité réduite, il est possible d'aider à contourner des obstacles.

En revanche, la présence d'autres panneaux ou installations de chantier peut poser des problèmes (voir l'exemple 6 plus bas). **Le cumul de ce genre d'obstacles physiques provoque une surcharge cognitive** pour certaines personnes en situation de handicap, les rendant moins attentives à des détails importants de la signalétique, à tel point que certaines d'entre elles ratent des informations et finissent par se tromper de chemin. Le phénomène est plus marqué dans les parcours des personnes à mobilité réduite et des personnes malvoyantes ou aveugles.



Exemple 5: photo d'une signalétique pensée pour les personnes à mobilité réduite (ci-dessus)



Exemple 6: un panneau de chantier sur le trottoir (photo de gauche)

Les panneaux de chantiers sont nécessaires pour signaler des mesures de sécurité à tout le monde. Positionnés ainsi, ces messages constituent des obstacles pour plusieurs participantes et participants, surtout les PMR et personnes malvoyantes.

Même si l'étude exploratoire ne permet pas de dresser des constats approfondis dans le domaine de la surdité, on constate **une absence quasiment généralisée de ressources en langue des signes française (et allemande et italienne) auprès des entreprises de transports publics.**

Finalement, l'ensemble de la démarche de recherche montre que **l'approche n'est pas seulement utile aux personnes en situation de handicap**, puisque certaines des difficultés observées n'étaient pas associées à des limitations motrices, sensorielles ou cognitives, comme dans les exemples 3 et 4 mentionnés plus haut ainsi que dans d'autres situations analysées de façon détaillée dans le rapport long disponible en ligne.

Quelles pistes d'actions explorer pour la suite ?

En discussion avec les participantes et participants de la recherche, ainsi qu'avec les partenaires (TPF et CFF), des milieux associatifs et académiques, plusieurs pistes d'actions ont été évoquées lors d'une présentation des résultats préliminaires. **Ces pistes n'ont pas été testées mais ont pour objectif d'inspirer la société civile, la recherche, les milieux éducatifs, des entreprises dans les domaines de la construction et des transports publics.**

Pistes à explorer	Milieux principalement concernés
1. Reproduire l'étude dans plusieurs gares, avec plus de participantes et participants concernés par un plus grand nombre de handicaps, afin de développer un modèle d'analyse plus robuste.	<ul style="list-style-type: none"> • Institut de plurilinguisme • Universités et Hautes écoles • CFF et sociétés de transports publics • Associations et organisations impliquées dans le handicap
2. Créer une vidéo de sensibilisation à partir des résultats de cette étude et la diffuser auprès des milieux associatifs, des sociétés de transports publics et des entreprises de construction.	
3. Transformer la méthode de recherche en outil de formation dans les milieux associatifs et éducatifs. Les participantes et participants ont aussi appris à mieux lire les informations en documentant leurs parcours et en échangeant avec les autres.	
4. Créer et offrir des formations numériques dans les milieux associatifs et éducatifs. Diverses apps ont été mobilisées durant la recherche et leur potentiel demeure souvent sous-exploité pour les personnes qui y auraient accès.	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics • Associations et organisations impliquées dans le handicap • Milieux éducatifs
5. Intégrer des brefs rappels dans les formations en sécurité au sein d'entreprises de construction. L'étude suggère que les milieux de la construction ont aussi un rôle à jouer.	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics • Entreprises de construction • Architectes et spécialistes en urbanisme
6. Engager des personnes en situation de handicap dans la communication à divers niveaux dans les entreprises de transports publics (service à la clientèle générale ou en situation de handicap, communication des horaires et perturbations, stratégies de communication, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • CFF et sociétés de transports publics
7. Garantir une présence continue du personnel en gare. L'étude suggère que le personnel joue un rôle important dans la médiation des informations.	

Remerciements

Cette recherche exploratoire n'aurait pas été possible sans le soutien et l'engagement actif de nombreuses personnes. Je tiens à remercier :

- les huit participantes et participants, sans qui cette étude n'aurait même pas vu le jour ;
- les personnes qui ont accompagné certaines participantes et participants durant la recherche, car c'est aussi grâce aux accompagnantes et accompagnants que certaines personnes ont pu pleinement participer ;
- Sarah Sandoz et Benjamin Nanchen de l'Innovation Booster ;
- Lorrie Bezençon et Anne-Laurence Jaunin de l'Institut de plurilinguisme ;
- Esther Buchmüller du Centre de compétence Accessibilité et Inclusion des CFF ;
- Axelle Gachet, Jean-Michel Cuennet et Tony Jolliet des TPF ;
- Geneviève Piérard de la Haute école de travail social de Fribourg ;
- Procom pour l'interprétariat en langue des signes et tout particulièrement Catherine Tena ;
- la section fribourgeoise de la fédération suisse des aveugles et malvoyants, Procap Fribourg, l'Association les Che'mains, l'Association fribourgeoise des malentendants, le club fribourgeois en fauteuil roulant, la fara et la communauté de l'Arche pour leur soutien dans le recrutement de participantes et participants.

Contact du responsable de la recherche

Philippe Humbert

Institut de plurilinguisme, Rue de Morat 24, 1700 Fribourg

Courriel : philippe.humbert@unifr.ch | Tél. +41 26 300 67 47